

CAPITULO I

1. DIAGNÓSTICO SITUACIONAL

1.1.ANTECEDENTES

Almacén FERRITECHOS se da a conocer en el mercado en junio de 1.993, como una pequeña empresa dedicada a la comercialización de acabados para la construcción, cuya característica principal, es proporcionar a la sociedad una variedad de productos de calidad e incursionarlos en nuevos mercados.

Esta empresa surge de la necesidad de poder ofrecer al mercado laboral y al entorno de la construcción una gama de productos de muy buena calidad y con los mejores precios del mercado. Debido a que es una empresa que actualmente ya está ubicada en el mercado, tuvo sus inicios en una presentación de un local pequeño, el mismo que estaba atendido por dos empleados, un chofer, un vehículo que servía para hacer fletes de la mercadería adquirida por el cliente, todo esto estaba supervisados por su propietario el señor Alfonso Rea.

Este negocio inició sus actividades comerciales durante los seis primeros meses como período de prueba, mismas que fueron claves para determinar si dicho negocio podía ser rentable o no. Luego de haber hecho el respectivo estudio se pudo determinar que si podía tener una buena acogida por parte de los profesionales de la construcción y del público en general, todo ha sido administrado de una manera empírica.

Almacén FERRITECHOS se da la tarea de incursionar, retomando aspectos del mundo de la construcción, mejorando las debilidades presentadas en otras empresas que poseen el mismo perfil. Actualmente está ubicado en la Calle Juan José Flores No. 11-83 y Av. Jaime Rivadeneira, cuenta con un contador, un jefe de ventas, dos

cajeras, un jefe de bodega, tres ayudantes de bodega, dos choferes y cuatro vendedores.

1.2. Objetivos

1.2.1. Objetivo General

Realizar un diagnóstico situacional de Almacén FERRITECHOS que permita identificar sus fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas

1.2.2. Objetivos Específicos

1.2.2.1. Conocer la estructura organizacional de Almacén FERRITECHOS.

1.2.2.2. Analizar los aspectos financieros y contables de Almacén FERRITECHOS

1.2.2.3. Evaluar al recurso humano de Almacén FERRITECHOS

1.2.2.4. Determinar la calidad de productos y la atención al cliente que brinda Almacén FERRITECHOS.

1.3. Justificación

La empresa se ha constituido como un sistema económico y en el motor que mueve la economía de un país, la importancia radica en el fortalecimiento económico de la sociedad, que al ser distribuida equitativamente, propicia paz social y por ende tranquilidad y desarrollo.

Es importante resaltar que la pequeña y mediana empresa, así como también la microempresa, es una de las unidades productivas más dinámicas que han tenido

éxito a nivel nacional, por lo tanto se debe trabajar en equipo, en forma corporativa para lograr una negociación correcta en lo que se refiere a la comercialización..

La forma de producción y comercialización sigue siendo la tradicional y no se actualiza por lo que sus costos se han incrementado, no existe el control adecuado de inventarios al igual que se siguen utilizando sistemas rudimentarios.

Con la implementación de un manual de procedimientos administrativos y financieros para ésta empresa se involucrará a todo el personal desde la posición más baja hasta la más alta, para poder tomar un control adecuado en cada una de las áreas a ellos asignados, de esta manera se estará optimizando los recursos disponibles que potenciarán el desarrollo de este sector para lograr una rentabilidad satisfactoria.

1.4.Descripción del proyecto

El presente estudio consiste en elaborar un manual administrativo y financiero para Almacén FERRITECHOS, encaminado a alcanzar mejores niveles administrativos y manejo del recurso humano de los integrantes del sector, los mismos que se caracterizan por su administración empírica, por lo que se considera que si es necesario la elaboración de este manual administrativo y financiero orientada a la administración correcta y a la toma de decisiones oportunas con la finalidad de satisfacer al mercado consumidor .

Para la elaboración de este manual se realizará un diagnóstico situacional del entorno, mismo que me permitirá identificar las fortalezas, las oportunidades, las debilidades y amenazas que encontraré durante la realización de la investigación mediante la aplicación de técnicas primarias, como la entrevista y observación.

La información obtenida del estudio y las propuestas administrativas que se pretende en la investigación serán medidas y sujetas a implementarse procedimientos

científicos eficaces para integrarse a un proceso de mejoramiento frente a la necesidad de optimizar recursos con los que se cuenta y darle mayor competitividad e imagen.

Con respecto a los principales impactos socioeconómico, comercial y educativo, se efectuará un profundo análisis de la afectación positiva o negativa que podría causar la elaboración de este manual.

Para el estudio y realización de este proyecto se contará con el apoyo y colaboración de docentes y asesores de la universidad, con conocimientos propios investigados en fuentes primarias y secundarias acerca del proyecto, de igual manera obtener datos a través de entrevistas a personas que conocen del tema con el objetivo esencial de elaborar dicho manual y poder determinar su aplicación y analizar los resultados que va a tener dicho proyecto.

1.5. Variables Diagnósticas

Para lograr los objetivos propuestos anteriormente se han determinado una serie de indicadores directamente relacionados con cada uno de los objetivos del diagnóstico, siendo las siguientes las variables propuestas:

1.5.1. ORGANIZACIÓN

1.5.2. FINANCIERO-CONTABLE

1.5.3. RECURSO HUMANO

1.5.4. ATENCIÓN AL CLIENTE

1.5.Indicadores que definen a las variables

1.6.1. Organización

1.6.1.1. Organigrama

1.6.1.2. Manual de Funciones

1.6.1.3. Manual de Procedimientos

1.6.2. Financiero Contable

1.6.2.1. Sistema contable

1.6.2.2. Plan de cuentas

1.6.2.3. Estados financieros

1.6.2.4. Leyes

1.6.3. Recurso Humano

1.6.3.1. Nivel de instrucción

1.6.3.2. Experiencia

1.6.3.3. Capacitación

1.6.4. Atención al cliente

1.6.4.1. Variedad

1.6.4.2. Calidad

1.6.4.3. Oportuna atención

1.6.4.4. Número de clientes

1.7. Matriz de Información Diagnóstica

MATRIZ DIAGNÓSTICA

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	VARIABLES	INDICADORES	TÉCNICAS	INFORMACIÓN	FUENTES INFORMACIÓN
Conocer la estructura organizacional de Almacén Ferritechos	Organización	-Organigrama -Manual de Funciones -Manual de Procedimientos	Entrevista Entrevista Entrevista	Primaria Primaria Primaria	Gerente Gerente Gerente
Analizar los aspectos financieros y contables de Almacén Ferritechos	Financiero Contable	-Sistema Contable -Plan de Cuentas -Est. Financieros -Leyes	Entrevista Entrevista Entrevista Entrevista	Primaria Primaria Primaria Primaria	Contador Contador Contador Contador
Evaluar al RRHH de Almacén Ferritechos	Recursos Humanos	-Nivel de Instrucción -Experiencia -Capacitación	Encuesta Encuesta Encuesta y entrevista	Primaria Primaria Primaria	Empleados Empleados Gerente y empleados
Determinar la calidad de productos y la atención al cliente que brinda Almacén Ferritechos	Atención Al Cliente	-Variedad -Calidad -Oportuna Atención -Número de Clientes	Encuesta Encuesta Encuesta Encuesta	Primaria Primaria Primaria Primaria	Clientes Clientes Clientes Clientes

CUADRO No. 1

Fuente: Diagnóstico del proyecto
 Autora: Silvia Guamán

1.8. Identificación de la Población

1.8.1. AUTORIDADES, EMPLEADOS Y TRABAJADORES

En el presente trabajo de investigación se involucra a todo el personal con que cuenta la empresa, para el desarrollo de las actividades administrativas, económicas y comerciales, así como también a los clientes con que cuenta la empresa, mismos que contribuirán en la correcta realización del presente trabajo de investigación, de igual manera se realizará una entrevista al representante legal de la empresa.

Para la identificación de la población, se va realizar en dos partes: personal que labora en la empresa y, los clientes que tiene la empresa.

PERSONAL DE ALMACÉN FERRITECHOS

ÁREA	CARGO	NUMERO DE PERSONAS
ADMINISTRATIVA FINANCIERA	GERENTE - PROPIETARIO	1
	CONTADOR	1
OPERATIVA	JEFE DE VENTAS	1
	VENDEDORES	4
	JEFE DE BODEGA	1
	AYUDANTES DE BODEGA	3
	CAJERAS	2
	CHOFERES	2
TOTAL		15

CUADRO No. 2

Fuente: Diagnóstico del proyecto

Autora: Silvia Guamán

Para la determinación de muestra en este cuadro, se va a aplicar una encuesta a cada trabajador por ser una población inferior a 50 personas y una entrevista al personal del área administrativa.

1.8.2. CLIENTES

Para la determinación de la muestra del presente trabajo, la información se obtiene de la base de datos que mantiene la empresa con un promedio mensual de 200 clientes, así como también de la información obtenida en el Colegio de Arquitectos y de Ingenieros Civiles de Imbabura

1.9. CÁLCULO DE LA MUESTRA

La fórmula estadística utilizada para determinar la muestra sobre la base de la población anteriormente indicada es:

$$n = \frac{Z^2 d^2 N}{(N-1) E^2 + d^2 Z^2}$$

Donde los valores y significados son los siguientes:

n	Muestra o número de elementos a investigar
N	Población o universo
d²	Varianza
Z	Nivel de confianza
E	Error muestral

Para tener la muestra aplicamos la fórmula, obteniendo los siguientes datos:

$$n = ?$$

$$N = 578$$

$$d2 = 0,25$$

$$Z = 1.96$$

$$E = 5\%$$

Aplicando la fórmula tenemos:

$$n = \frac{(1,96)^2 (0,25)578}{(0,05)^2 (578-1) + (1,96)^2 (0,25)}$$

$$n = \frac{(3,8416)(0,25)578}{(0,0025)(577) + (3,8416)(0,25)}$$

$$n = \frac{555,1112}{1,4425 + 0,9604}$$

$$n = \frac{555,1112}{2,4029}$$

$$n = 231,02$$

Se determina que son 231 clientes que van a contribuir a la elaboración diagnóstica, para lo cual se realiza en base a encuestas dirigidas a los mismos.

1.10. TABULACIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DE LA INFORMACIÓN

1.10.1. ENCUESTA APLICADA A LOS TRABAJADORES DE ALMACÉN FERRITECHOS

1. ¿Cuántos años trabaja en Almacén FERRITECHOS?

AÑOS QUE LABORA

DETALLE	FUENTE	%
1 A 5 AÑOS	9	70
6 A 10 AÑOS	2	15
11 A 15 AÑOS	2	15
TOTAL	13	100

CUADRO No. 3

AÑOS QUE LABORA

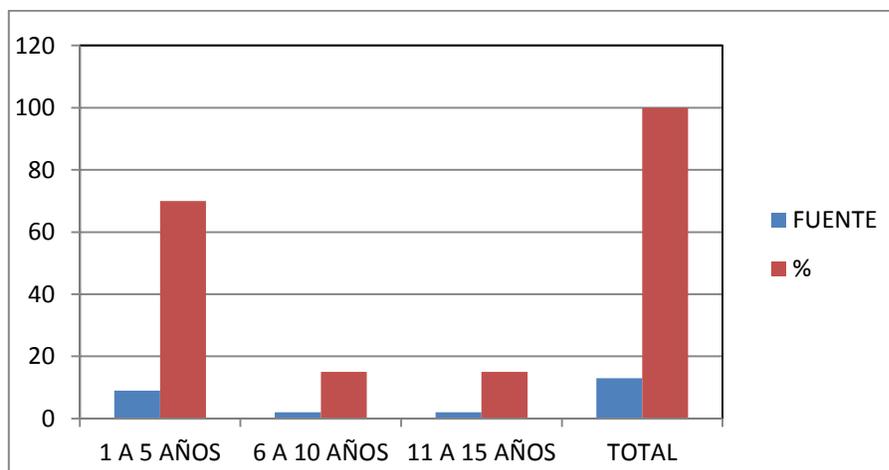


GRAFICO No. 1

Fuente: Población de investigación

Autora: Silvia Guamán

1.1.ANÁLISIS

Según los resultados obtenidos podemos determinar que todo el personal conoce de las labores que cada uno debe realizar de acuerdo a su responsabilidad. De igual forma hay poco personal que por sus años de servicio en la empresa conocen a cabalidad las funciones que debe desempeñar de acuerdo a las necesidades de la misma.

2. ¿Para ingresar a ésta empresa, qué trámite realizó?

TRAMITE DE INGRESO

DETALLE	FUENTE	%
SOLICITUD DE EMPLEO	5	39
REFERENCIA PERSONAL	6	46
AMISTAD GERENTE	2	15
TOTAL	13	100

CUADRO No. 4

TRAMITE DE INGRESO

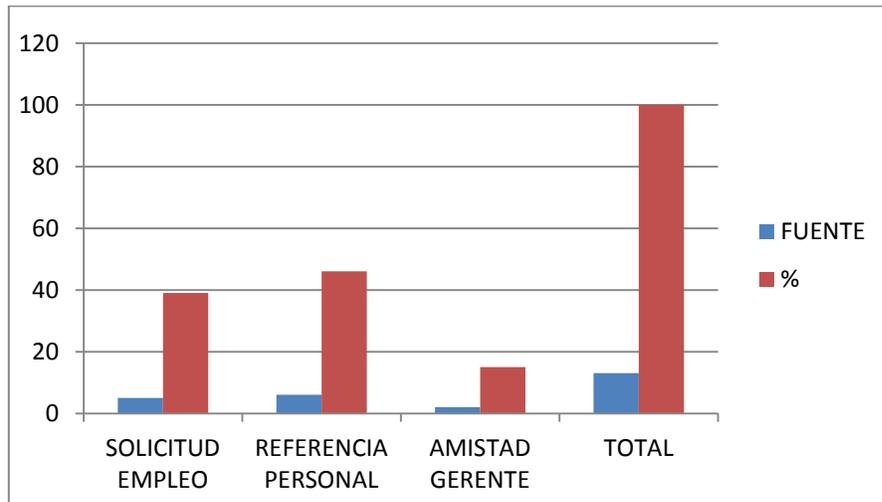


GRAFICO No.2

Fuente: Población de Investigación
Autora: Silvia Guamán

2.1.ANÁLISIS

De los resultados obtenidos, según el cuadro anterior se determina que no se realiza el proceso adecuado para el reclutamiento de personal, por lo que este proceso puede conducir a no tener el personal adecuado dependiendo de los requerimientos de la empresa.

3. ¿Ha recibido algún tipo de capacitación?

CAPACITACIÓN DEL PERSONAL

DETALLE	FUENTE	%
SI	11	85
NO	2	15
TOTAL	13	100

CUADRO No. 5

CAPACITACIÓN DEL PERSONAL

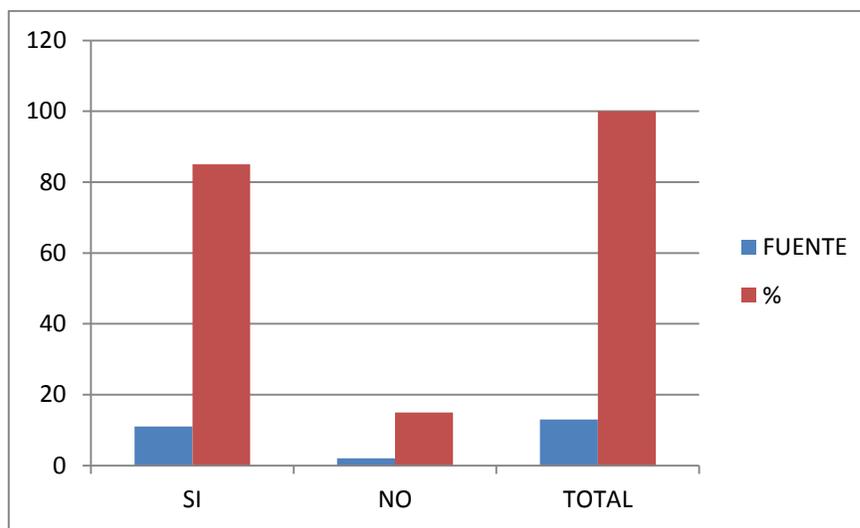


GRAFICO No.3

Fuente: Población de Investigación

Autora: Silvia Guamán

3.1.ANÁLISIS

Por los resultados que nos da el cuadro anterior, se puede decir que el personal en su mayoría si recibe algún tipo de capacitación, mismo que les permite adquirir conocimientos y así puedan realizar su trabajo de manera eficiente y eficaz.

4. ¿Con qué frecuencia recibe dicha capacitación?

FRECUENCIA DE CAPACITACIÓN

DETALLE	FUENTE	%
TRIMESTRAL		0
SEMESTRAL	5	38
ANUAL	1	8
OTROS	7	54
TOTAL	13	100

CUADRO No. 6

FRECUENCIA DE CAPACITACIÓN

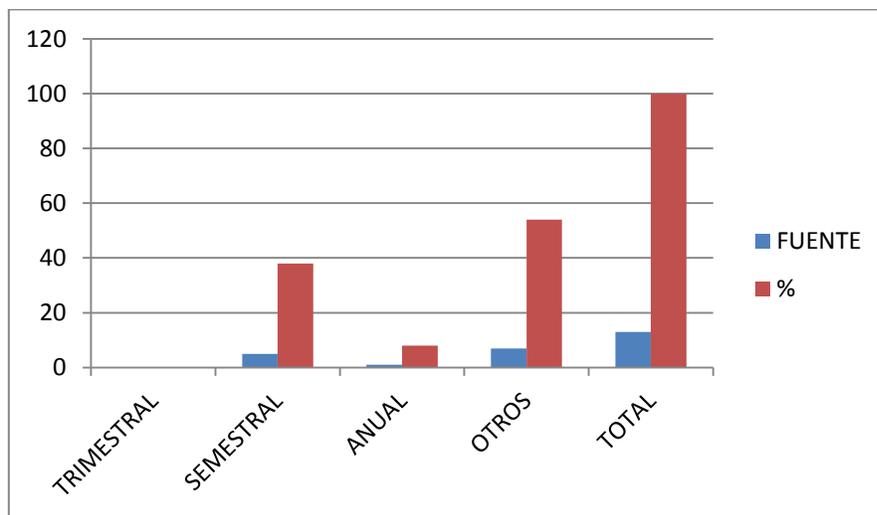


GRAFICO No. 4

Fuente: Población de Investigación

Autora: Silvia Guamán

4.1. ANÁLISIS

Los resultados obtenidos en el cuadro anterior, demuestra que el personal que labora en Almacén FERRITECHOS, han recibido algún tipo de capacitación durante el tiempo que laboran en la empresa, pero no de una manera oportuna, lo que implica que para obtener un mejor desempeño del personal requiere de una capacitación más continua y de acuerdo a las necesidades del personal.

5. ¿La capacitación recibida, sobre qué temas ha sido?

TEMAS DE CAPACITACIÓN

DETALLE	FUENTE	%
ATENCIÓN CLIENTE	6	33
VENTAS	7	39
CONTABILIDAD	0	0
OTROS	5	28
TOTAL	18	100

CUADRO No. 7

TEMAS DE CAPACITACIÓN

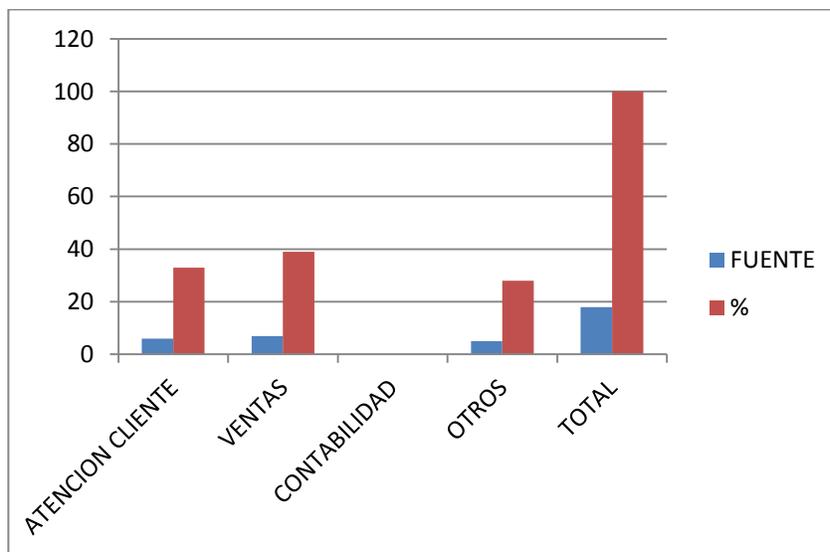


GRAFICO No. 5

Fuente: Población de Investigación

Autora: Silvia Guamán

5.1.ANÁLISIS

Los resultados obtenidos en esta pregunta demuestran que todo el personal ha recibido capacitación enfocada a la atención a clientes y cómo poder efectuar una venta, también demuestra que han recibido capacitación en otros aspectos encaminados a despejar las dudas que tiene el cliente.

6. ¿Cada qué tiempo recibe su remuneración?

REMUNERACIÓN

DETALLE	FUENTE	%
QUINCENAL	1	8
MENSUAL	12	92
TOTAL	13	100

CUADRO No. 8

REMUNERACIÓN

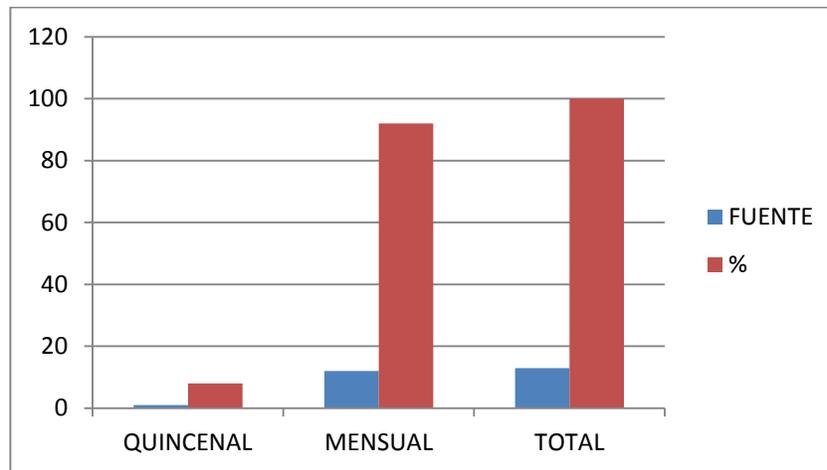


GRAFICO No. 6

Fuente: Población de Investigación
Autora: Silvia Guamán

6.1. ANÁLISIS

La remuneración que recibe cada empleado según los resultados del cuadro anterior, demuestran que todos la reciben mensualmente, a excepción de uno que la recibe cada quince días, pero en este aspecto el trato debe ser igual para todos.

7. ¿Para realizar su trabajo, cuenta con todas las herramientas necesarias?

HERRAMIENTAS NECESARIAS

DETALLE	FUENTE	%
SI	3	23
PARCIAL	6	46
NO	4	31
TOTAL	13	100

CUADRO No. 9

HERRAMIENTAS NECESARIAS

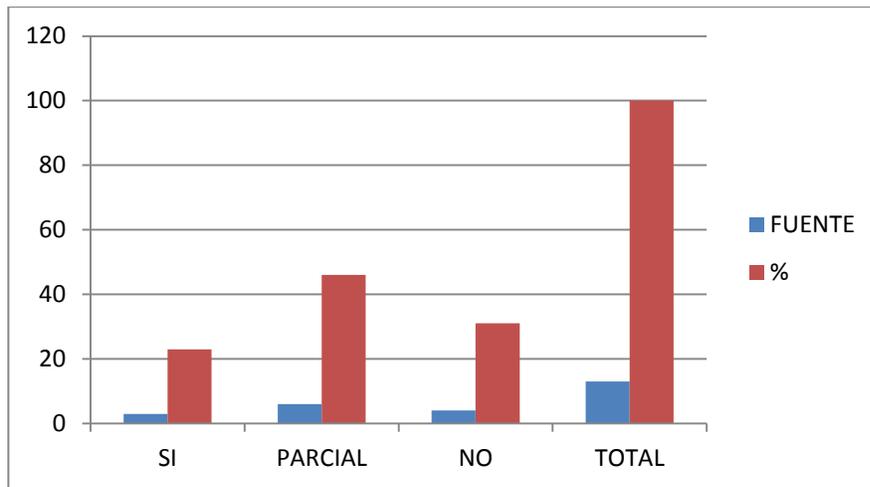


GRAFICO No. 7

Fuente: Población de Investigación

Autora: Silvia Guamán

7.1.ANÁLISIS

Según los resultados obtenidos en esta pregunta, los empleados no cuentan con todas las herramientas necesarias para realizar sus actividades normalmente, el carecer de las herramientas pone en riesgo la integridad de las personas.

8. ¿Cómo califica la comunicación con sus superiores?

COMUNICACIÓN CON SUS SUPERIORES

DETALLE	FUENTE	%
MUY BUENA	2	15
REGULAR	10	77
MALA	1	8
TOTAL	13	100

CUADRO No. 10

COMUNICACIÓN CON SUS SUPERIORES

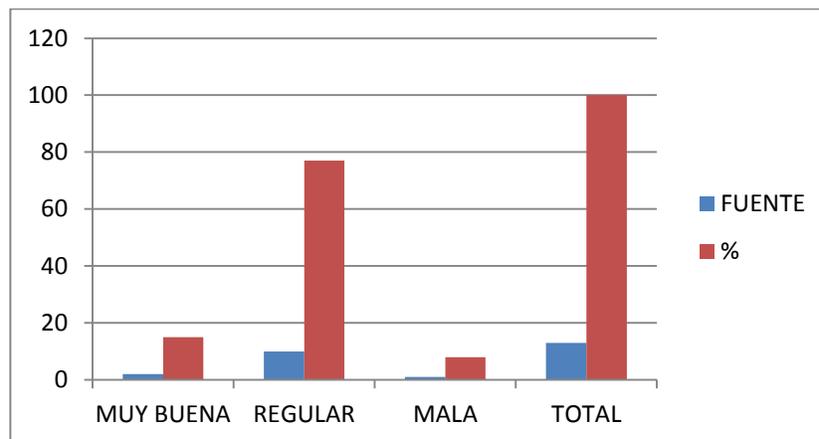


GRAFICO No. 8

Fuente: Población de Investigación

Autora: Silvia Guamán

8.1. ANÁLISIS

Según los datos que presenta el cuadro anterior con respecto a esta pregunta, la comunicación que mantienen los empleados con sus superiores no es tan buena, esto implica un distanciamiento entre los integrantes que conforman la empresa, debiendo tratar de mejorar en este aspecto ya que la comunicación es un pilar fundamental para el desarrollo comercial.

9. ¿Cree usted que tiene la información oportuna y necesaria para hacer su trabajo con eficiencia?

INFORMACIÓN OPORTUNA Y NECESARIA

DETALLE	FUENTE	%
COMPLETA		
REGULAR	13	100
INSUFICIENTE		
TOTAL	13	100

CUADRO No. 11

INFORMACIÓN OPORTUNA Y NECESARIA

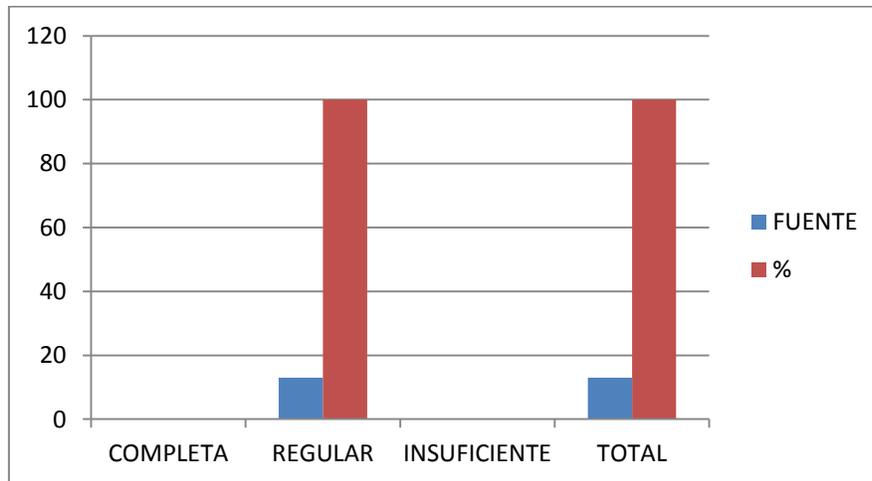


GRAFICO No. 9

Fuente: Población de Investigación
 Autora: Silvia Guamán

9.1. ANÁLISIS

El resultado obtenido con respecto a esta pregunta en contundente, se llega a determinar que los empleados no tienen la información completa, oportuna y necesaria para que ellos puedan realizar sus tareas con eficiencia.

10. ¿Las opiniones y sugerencias que usted da, la Gerencia toma en cuenta para la toma de decisiones?

TOMA DE DECISIONES

DETALLE	FUENTE	%
SI	1	8
NO	3	23
A VECES	9	69
TOTAL	13	100

CUADRO No. 12

TOMA DE DECISIONES

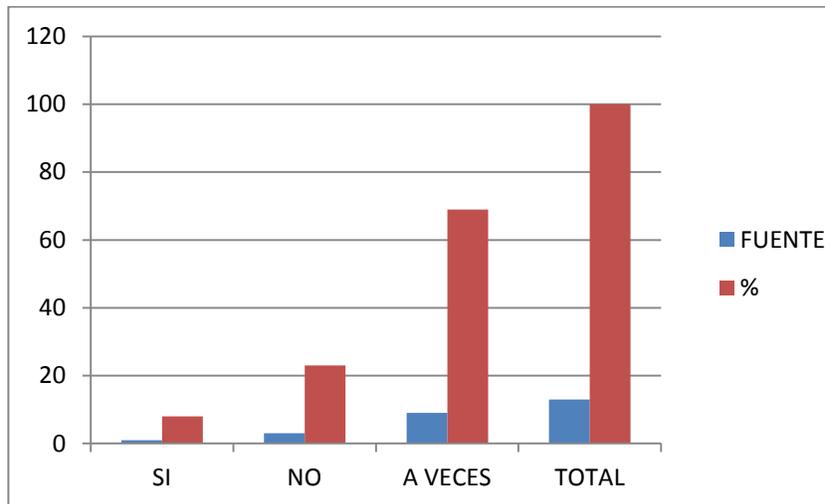


GRAFICO No. 10

Fuente: Población de Investigación
 Autora: Silvia Guamán

10.1. ANÁLISIS

De acuerdo a los datos obtenidos como resultado a ésta pregunta, el gerente si toma en cuenta las sugerencias de los empleados para la toma de decisiones mismas que deben contribuir al desempeño y desarrollo comercial de la empresa.

11. ¿Qué edad tiene?

EDAD DE LOS TRABAJADORES

DETALLE	FUENTE	%
20 A 30 AÑOS	7	54
31 A 40 AÑOS	6	46
TOTAL	13	100

CUADRO No. 13

EDAD DE LOS TRABAJADORES

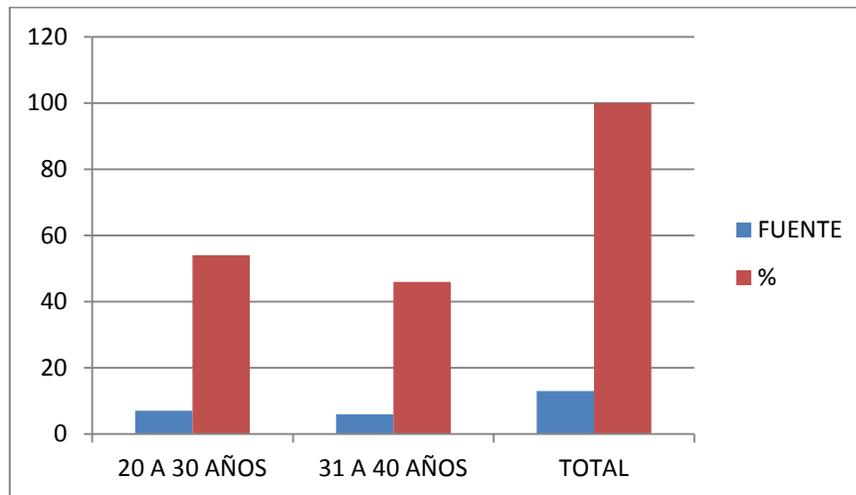


GRAFICO No. 11

Fuente: Población de investigación

Autora: Silvia Guamán

11.1. ANÁLISIS

La edad de los empleados que laboran en Almacén FERRITECHOS, en su mayoría está conformado por el grupo del adulto joven, mismo que por su estado físico puede desarrollar su trabajo con mayor agilidad, no así el otro grupo que es del adulto mayor también puede realizar su trabajo pero con mayor esfuerzo.

12. ¿Qué nivel de instrucción posee?

NIVEL DE INSTRUCCIÓN DEL PERSONAL

DETALLE	FUENTE	%
PRIMARIA	1	8
SECUNDARIA	8	62
SUPERIOR	4	30
OTROS		
TOTAL	13	100

CUADRO No. 14

NIVEL DE INSTRUCCIÓN DEL PERSONAL

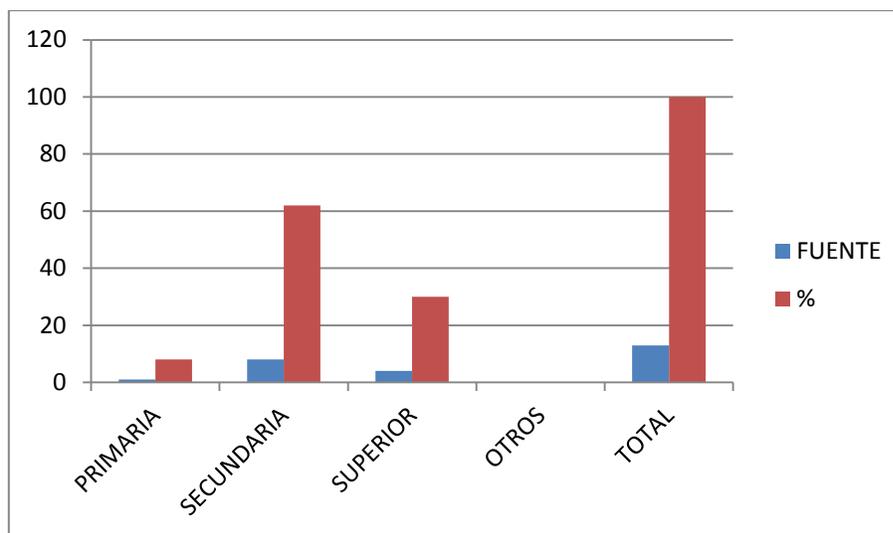


GRAFICO No. 12

Fuente: Población de Investigación

Autora: Silvia Guamán

12.1. ANÁLISIS

Con los resultados obtenidos en esta pregunta, se ve claramente que la mayoría de los trabajadores tienen instrucción secundaria, seguido por la instrucción superior y un mínimo porcentaje que tiene instrucción primaria, pero esto no ha impedido que cada uno desempeñe su trabajo de una manera eficiente y responsable.

13. ¿Cuántos años de experiencia tiene, en el desenvolvimiento de su trabajo?

EXPERIENCIA LABORAL

DETALLE	FUENTE	%
0 A 3 AÑOS	5	39
4 A 7 AÑOS	6	46
8 A 11 AÑOS		
12 A 15 AÑOS	2	15
TOTAL	13	100

CUADRO No. 15

EXPERIENCIA LABORAL

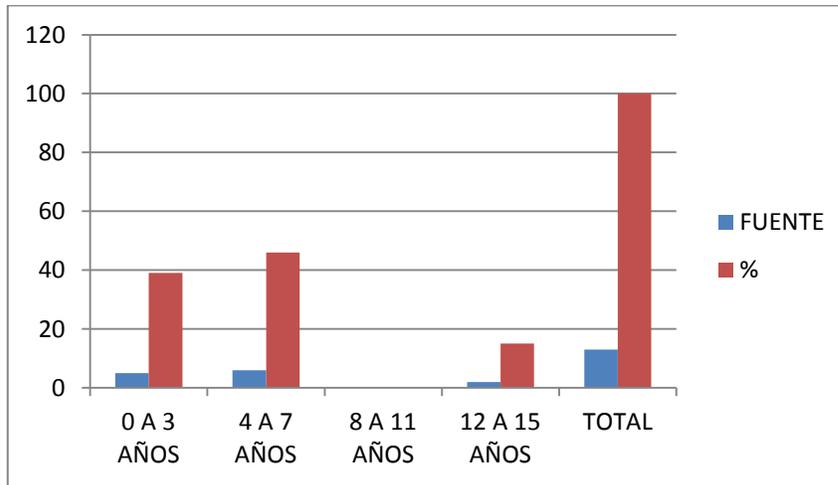


GRAFICO No. 13

Fuente: Población de Investigación

Autora: Silvia Guamán

13.1. ANÁLISIS

Como se puede observar en los resultados obtenidos en esta pregunta, todo el personal de la empresa tiene sus años de experiencia, aunque sean pocos los años que llevan desempeñándose en sus actividades, cada uno aporta de la mejor manera, mismos que son asesorados por los compañeros que tienen más experiencia y pueden aclarar las dudas que tengan sus compañeros.

1.10.2. ENCUESTA APLICADA A CLIENTES

1. ¿Con qué frecuencia realiza compras en Almacén FERRITECHOS?

FRECUENCIA DE COMPRAS

DETALLE	FUENTE	%
MENSUAL	48	21
TRIMESTRAL	42	18
SEMESTRAL	39	17
ANUAL	38	16
OTROS	64	28
TOTAL	231	100

CUADRO No. 16

FRECUENCIA DE COMPRAS

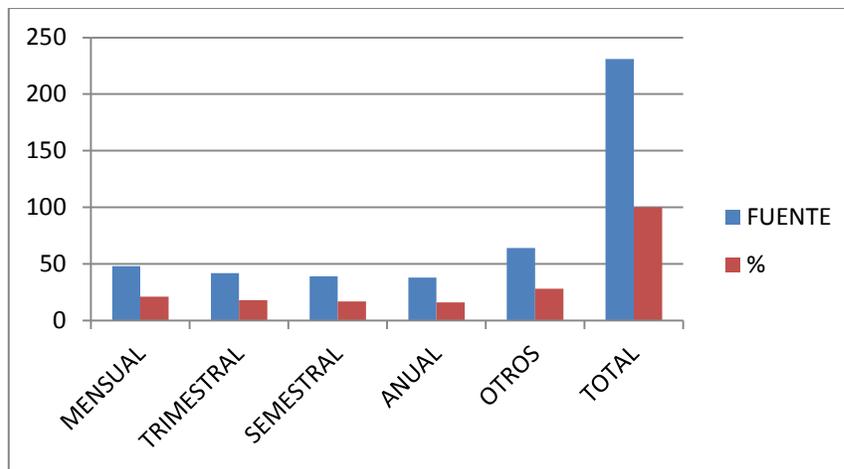


GRAFICO No. 14

Fuente: Población de Investigación

Autora: Silvia Guamán

1.1.ANÁLISIS

De los clientes encuestados, se obtiene como resultado que la mayoría de ellos realiza compras en la empresa, mayor al año o más que son aquellos consumidores finales, seguido por la población que está representada por el grupo de los profesionales, como son los ingenieros y arquitectos, así como también personas que están dedicadas a la construcción de viviendas y, pequeños negocios para su comercialización.

2. ¿Para el pago de sus compras, usted lo prefiere hacer con?

FORMA DE PAGO

DETALLE	FUENTE	%
EFFECTIVO	168	73
CHEQUE	34	15
TARJETA CRÉDITO	29	12
TOTAL	231	100

CUADRO No. 17

FORMA DE PAGO

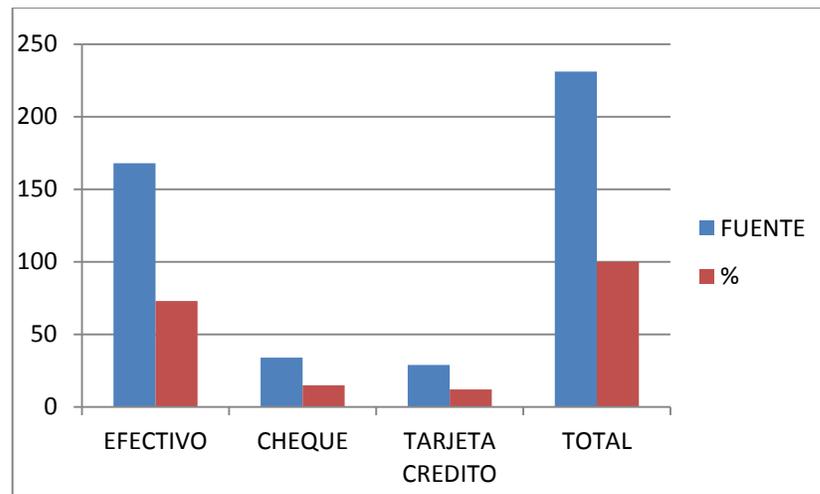


GRAFICO No. 15

Fuente: Población de Investigación

Autora: Silvia Guamán

2.1. ANÁLISIS

Los resultados que nos presenta el cuadro anterior, se determina claramente que el cliente al momento de cancelar sus compras lo prefiere cancelar en efectivo, éste ingreso generado resulta de gran beneficio para la empresa porque se puede dar mayor rotación de los inventarios.

3. ¿En caso de requerir un crédito, el trámite es?

SOLICITAR CRÉDITO

DETALLE	FUENTE	%
FÁCIL	94	41
DIFÍCIL	60	26
NO RESPONDE	77	33
TOTAL	231	100

CUADRO No. 18

SOLICITAR CRÉDITO

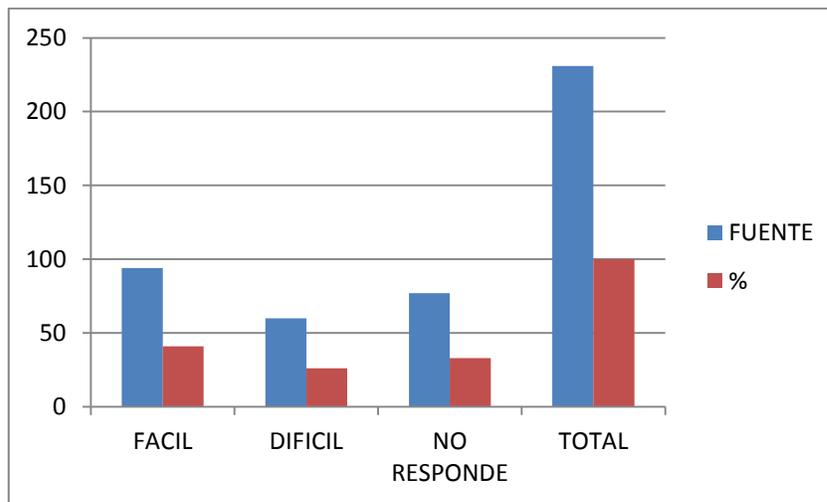


GRAFICO No. 16

Fuente: Población de Investigación

Autora: Silvia Guamán

3.1. ANÁLISIS

Por los resultados obtenidos en esta pregunta, se encuentra que del total de clientes que tiene la empresa, al momento de solicitar un crédito no resulta tan fácil solicitar un crédito porque ni la mitad de ellos pueden confirmar la factibilidad de poder hacerlo, así también se detecta que muchos de ellos no responde tal vez por desconocimiento complicación u otro factor que no le permita responder.

4. ¿Está satisfecho con la compra que acaba de realizar?

SATISFACCIÓN EN COMPRAS

DETALLE	FUENTE	%
SATISFECHO	209	90
MEDIANAMENTE SATISFECHO	21	9
INSATISFECHO	1	1
TOTAL	231	100

CUADRO No. 19

SATISFACCIÓN EN COMPRAS

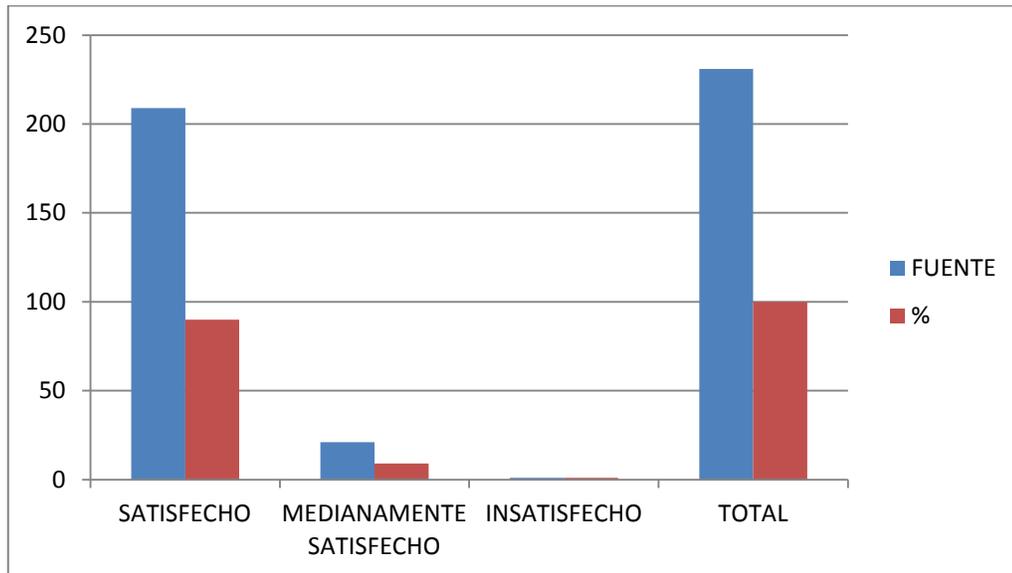


GRAFICO No. 17

Fuente: Población de Investigación

Autora: Silvia Guamán

4.1. ANÁLISIS

De acuerdo a los resultados obtenidos en esta pregunta, los clientes en su gran mayoría están satisfechos con los productos que ofrece la empresa, sin embargo existe un pequeño grupo a los que se debe prestar mayor atención al momento de indicar los productos con sus respectivas características.

5. ¿La presentación y exhibición de productos en Almacén FERRITECHOS es?

Muy buena () Buena () Regular () Mala ()

PRESENTACIÓN DE PRODUCTOS

DETALLE	FUENTE	%
MUY BUENA	160	69
BUENA	61	26
REGULAR	6	3
MALA	4	2
TOTAL	231	100

CUADRO No. 20

PRESENTACIÓN DE PRODUCTOS

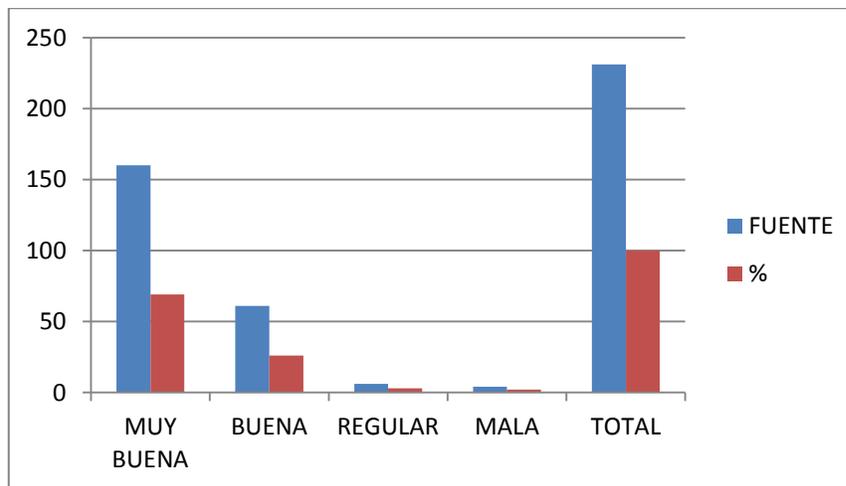


GRAFICO No. 18

Fuentes: Población de Investigación

Autora: Silvia Guamán

5.1. ANÁLISIS

En esta pregunta podemos ver que la exhibición de los productos están de la mejor manera, están ordenados por secciones, pero de igual forma existe un buen número de clientes que exigen mejor presentación y se deberá buscar la mejor manera para tener un buen impacto al consumidor en la presentación de los productos para lograr la satisfacción de todos los clientes.

6. ¿Cómo califica usted la atención recibida por parte del personal de Almacén FERRITECHOS? Muy buena () Buena () Regular () Mala ()

ATENCIÓN BRINDADA

DETALLE	FUENTE	%
MUY BUENA	158	68
BUENA	65	28
REGULAR	4	2
MALA	4	2
TOTAL	231	100

CUADRO No. 21

ATENCIÓN BRINDADA

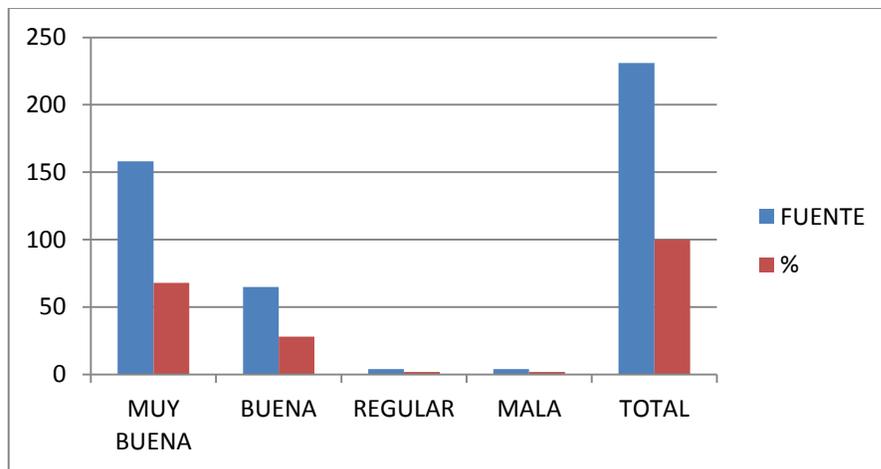


GRAFICO No. 19

Fuente: Población de Investigación

Autora: Silvia Guamán

6.1. ANÁLISIS

De acuerdo a los resultados obtenidos en el cuadro anterior, la atención que brinda el personal que labora en el almacén al cliente es muy buena, aunque hace falta capacitar al empleado para dar una mejor atención al pequeño grupo de clientes que califica como regular y mala la atención a ellos brindada, para de esta manera dar una buena imagen ante el consumidor.

7. ¿Considera usted que debe existir cambios para mejorar la atención?

SI () NO ()

¿En qué aspectos considera cambiar?

CAMBIOS PARA MEJORAR ATENCIÓN

DETALLE	FUENTE	%
SI	138	60
NO	93	40
TOTAL	231	100

CUADRO No. 22

CAMBIOS PARA MEJORAR ATENCIÓN

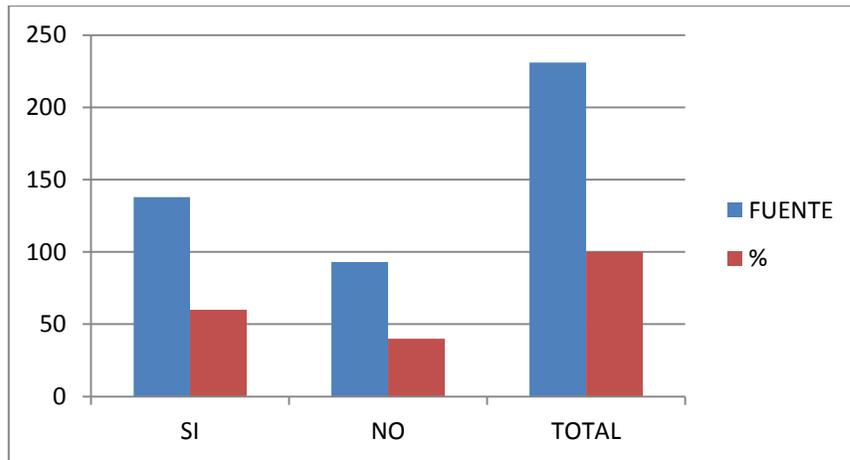


GRAFICO No. 20

Fuente: Población de Investigación

Autora: Silvia Guamán

ASPECTOS A CAMBIAR

DETALLE	FUENTE	%
AGILIDAD	50	34
RR HH	10	7
ASESORAMIENTO TÉCNICO	69	47
ORGANIZACIÓN	14	9
OTROS	5	3
TOTAL	148	100

CUADRO No. 23

ASPECTOS A CAMBIAR

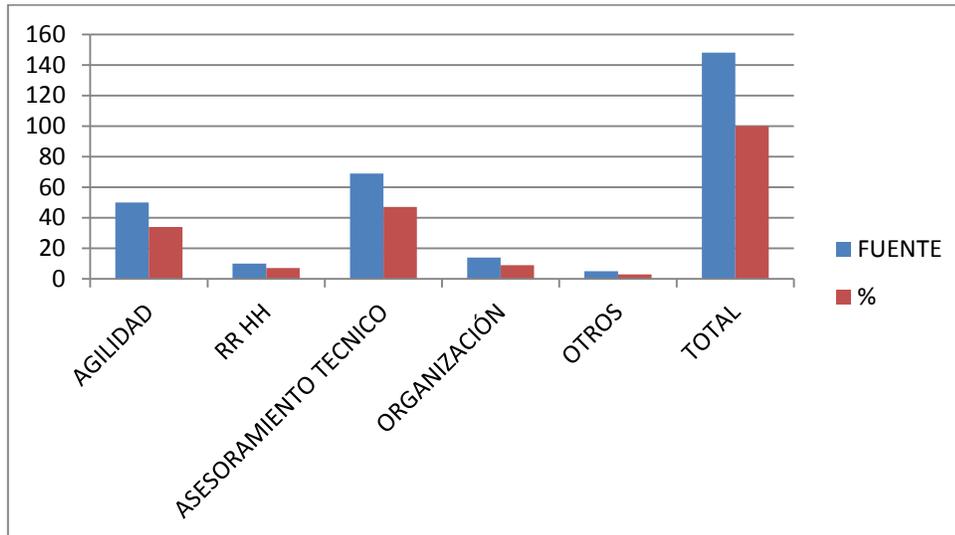


GRAFICO No. 21

Fuente: Población de Investigación

Autora: Silvia Guamán

7.1. ANÁLISIS

Según los resultados obtenidos en esta pregunta, los clientes requieren de un mejoramiento en varios aspectos, para lograr la satisfacción íntegra.

Entre los aspectos que recomiendan los cambios como prioritario es en el aspecto técnico, por la gran variedad de productos que tiene el almacén, también solicitan mayor agilidad en la atención, así como también requieren en otros aspectos como el trato al cliente, tener una mejor organización

8. ¿Los productos que le ofrece Almacén FERRITECHOS satisfacen su necesidad?

PRODUCTOS SATISFACTORIOS

DETALLE	FUENTE	%
TOTALMENTE	152	66
PARCIALMENTE	74	32
NADA	5	2
TOTAL	231	100

CUADRO No. 24

PRODUCTOS SATISFACTORIOS

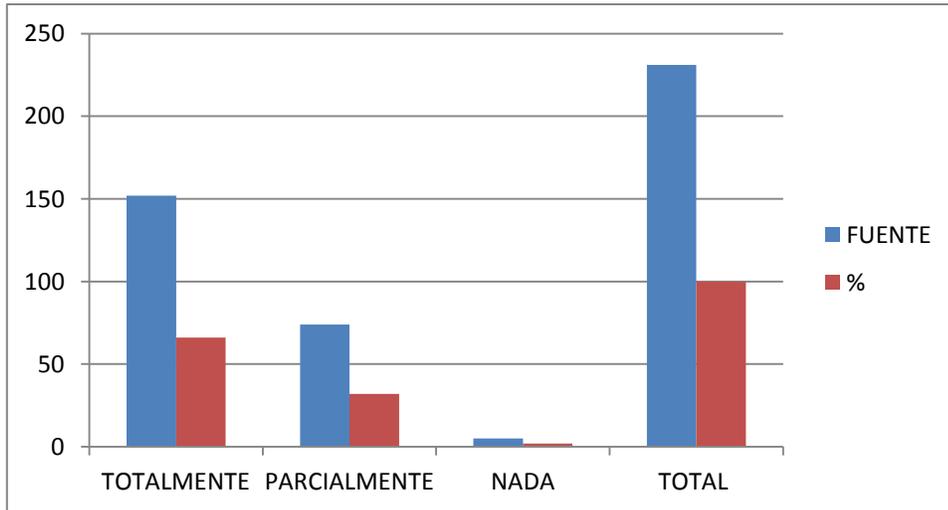


GRAFICO No. 22

Fuente: Población de Investigación

Autora: Silvia Guamán

8.1. ANÁLISIS

De acuerdo a los resultados obtenidos en el cuadro anterior, la gran variedad de productos que ofrece la empresa, sí satisfacen las necesidades del cliente, pero existe un grupo minoritario que exige mayor exhibición y demostración de los productos para lograr su satisfacción

9. ¿La garantía de los productos que Almacén FERRITECHOS comercializa, son de su entera confiabilidad?

GARANTÍA DE PRODUCTOS

DETALLE	FUENTE	%
SI	186	80
PARCIAL	34	15
NO	11	5
TOTAL	231	100

CUADRO No, 25

GARANTÍA DE PRODUCTOS

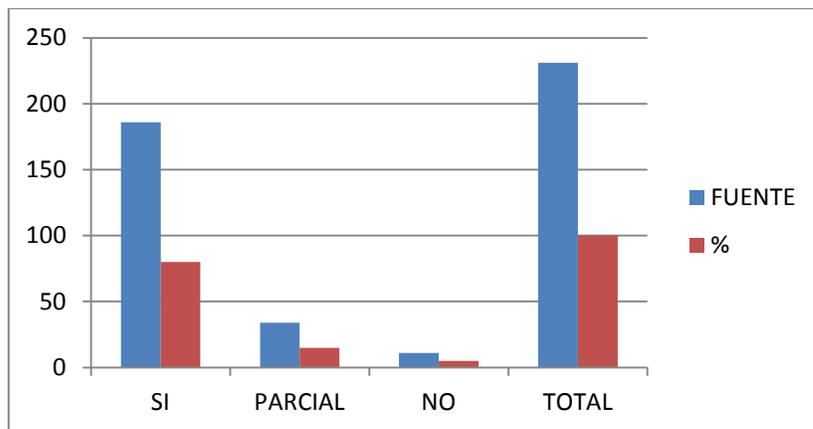


GRAFICO No. 23

Fuente: Población de Investigación
 Autora: Silvia Guamán

9.1. ANÁLISIS

Según los datos obtenidos que nos presenta el cuadro anterior, se llega a determinar que los productos que se ofertan, tienen gran aceptación en el mercado de la construcción pero también existe un pequeño grupo que exige mejorar la calidad en los productos mismos que deben cubrir las expectativas del cliente y por ende dar toda la garantía necesaria.

10. Usted realiza compras en Almacén FERRITECHOS por:

- a) Calidad
- b) Variedad
- c) Atención
- d) Precio
- e) Publicidad
- f) Otros

MOTIVOS DE COMPRA

DETALLE	FUENTE	%
CALIDAD	117	31
VARIEDAD	128	34
ATENCIÓN	44	12
PRECIO	63	17
PUBLICIDAD	7	2
OTROS	13	4
TOTAL	372	100

CUADRO No. 26

MOTIVOS DE COMPRA

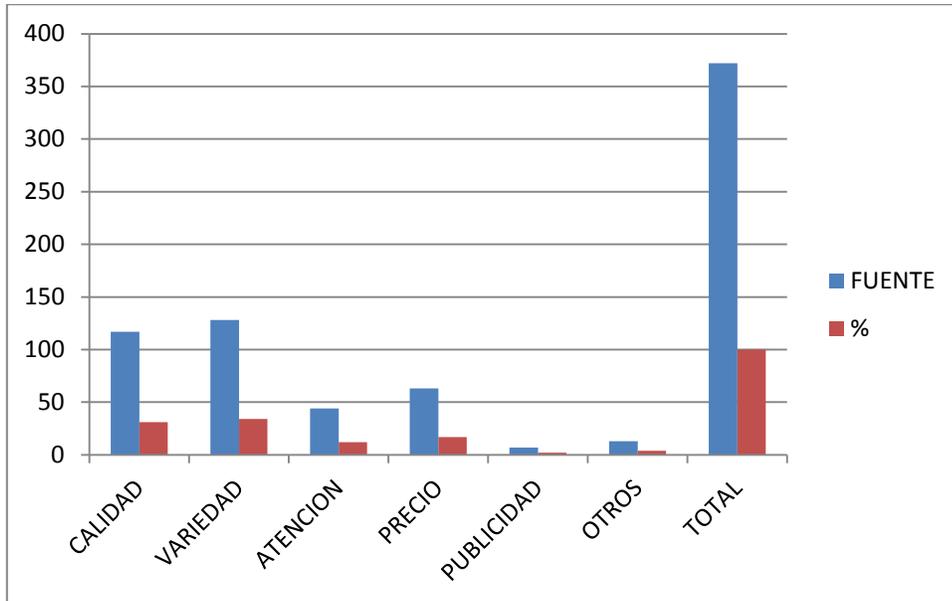


GRAFICO No. 24

Fuente: Población de Investigación

Autora: Silvia Guamán

10.1. ANÁLISIS

Los resultados obtenidos en esta pregunta, nos demuestra que la mayoría de clientes realizan sus compras en la empresa por la gama de productos que se les ofrece, y la calidad como precios de los mismos y por tal motivo puedan realizar sus compras en un solo lugar, recibiendo una atención oportuna

11. ¿Recomendaría a sus amigos a realizar compras en Almacén FERRITECHOS?

RECOMENDACIONES PARA COMPRAR

DETALLE	FUENTE	%
SI	227	98
NO	4	2
TOTAL	231	100

CUADRO No.27

RECOMENDACIONES PARA COMPRAR

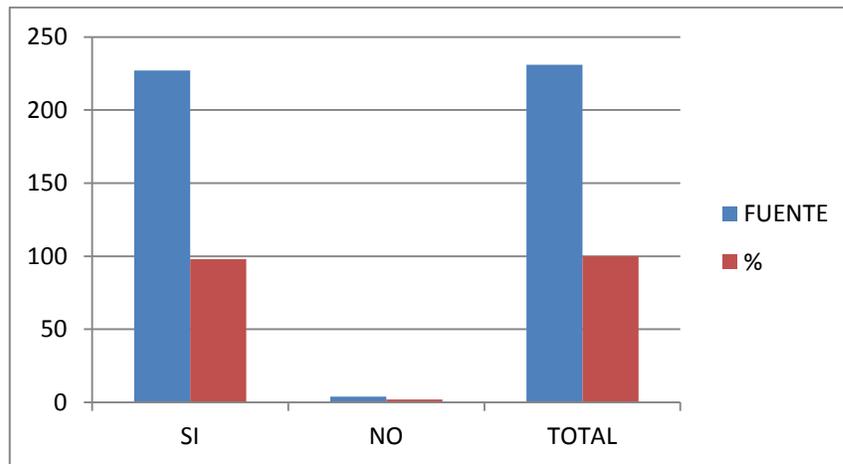


GRAFICO No. 25

Fuente: Población de Investigación
Autora: Silvia Guamán

11.1. ANÁLISIS

Los resultados que nos presenta el cuadro anterior, se demuestra que la empresa tiene gran aceptación por parte de los clientes por tal motivo los clientes si recomiendan realizar las compras de los productos que requieran a sus amigos, lo que implica estar siempre actualizados en diversos aspectos que releven la imagen de la empresa.

12. ¿Por la cantidad de productos que oferta Almacén FERRITECHOS, cree que es necesario abrir una nueva sucursal en otra ciudad de la provincia o del país?

NUEVA SUCURSAL

DETALLE	FUENTE	%
ATUNTAQUI	61	26
OTAVALO	71	31
CAYAMBE	11	5
OTROS	43	19
NO RESPONDE	45	19
TOTAL	231	100

CUADRO No. 28

NUEVA SUCURSAL

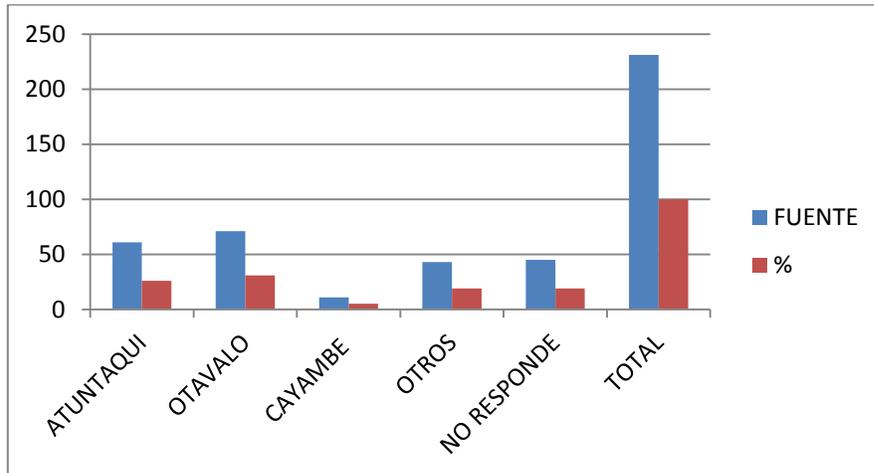


GRAFICO No. 26

Fuente: Población de Investigación
 Autora: Silvia Guamán

12.1. ANÁLISIS

En esta pregunta los resultados nos demuestran la necesidad de abrir nuevas sucursales, en otras ciudades de la provincia, para esto se deberá determinar un mercado competitivo, mejor clientela y un buen lugar estratégico. En lo que respecta

a otros, el cliente sugiere otro local dentro de la Ciudad de Ibarra, así como también lo requieren en la Ciudad de Tulcán, por la gran número de clientes que se tiene de la Provincia del Carchi así como también existen clientes del país vecino de Colombia.

1.10.3. ENTREVISTA APLICADA AL GERENTE

P1 ¿Dispone la empresa de algún organigrama?

Actualmente la empresa no tiene ningún tipo de organigrama que permita identificar los niveles jerárquicos de todo el personal que labora en la empresa, sin embargo cada integrante de la empresa sabe a quienes se deben o quienes están sobre cada uno de ellos.

P2 ¿La empresa posee algún tipo de manuales en los cuales se identifiquen claramente las tareas a realizar cada empleado en sus diferentes áreas?

Por el momento la empresa no posee ningún tipo de manuales, pero ello no ha significado que cada empleado conozca y realice con responsabilidad las tareas a ellos asignadas.

P3 ¿Cuántos empleados tiene la empresa?

Actualmente la empresa tiene un total de 15 empleados.

P4 ¿Para la toma de decisiones, escucha las sugerencias de sus empleados?

En cada reunión que se tiene con los empleados se exponen las ideas, los criterios sobre situaciones difíciles que se suscitan dentro de la empresa y que requieren cambios oportunos, por lo que si son tomadas en cuenta las sugerencias de cada uno de ellos siempre y cuando vayan en beneficio de la empresa.

P5 ¿Con qué frecuencia capacita a su personal?

En lo que respecta a la capacitación al personal hace mucha falta por dos motivos principales: no se ha hecho las gestiones con los profesionales en las diversas áreas y; por no haber dado mucha importancia a la capacitación sabiendo que es una

herramienta importante para el desempeño de cada uno de los trabajadores. Las capacitaciones que se dan en la empresa se realizan semestralmente.

1.10.4. ENTREVISTA APLICADA AL CONTADOR

P1 ¿La empresa tiene un sistema contable?

La empresa si tiene un sistema contable que es el SIRE

P2 ¿El sistema informático que actualmente utiliza, le brinda información confiable y segura?

El sistema con que se trabaja actualmente tiene muchos errores, por lo tanto no se puede tener una información confiable, para lo único que se le utiliza es para el manejo de inventarios.

P3 ¿El plan de cuentas está acorde a las necesidades de la empresa?

El plan de cuentas que tiene la empresa no está actualizado, por lo que se considera necesaria la elaboración de un nuevo plan de cuentas.

P4 ¿Ha recibido usted capacitación para desempeñar sus funciones y en qué campo?

Para el desempeño de mis funciones como contador general he recibido capacitación en el campo tributario, pero dicha capacitación la he recibido por cuenta propia, mas no auspiciada por la empresa.

P5 ¿La información financiera se procesa de acuerdo a las normas, leyes y disposiciones aplicables?

La información financiera si es procesada de acuerdo a las normas, leyes y disposiciones, para lo cual se debe estar actualizado y no tener inconvenientes mas tarde.

P6 ¿Se elaboran todos los estados financieros?

Los estados financieros si se elaboran todos pero por los problemas que presenta el sistema no se puede obtener directamente de él, y son elaborados cada seis meses.

P7 ¿Cuál es su sistema de documentación?

Las transacciones de ventas de la empresa se realizan con el respaldo de documentación de soporte como facturas, comprobantes de egreso, recibos de caja, comprobantes de retención en la fuente, cheques, etc. En las transacciones de compras de mercaderías se respaldan con facturas, notas de ventas, comprobantes de retención.

De la entrevista realizada al Contador se obtuvo las siguientes conclusiones:

- El contador maneja un sistema contable pero que no es oportuno a las necesidades de la empresa.
- El contador conoce las normas, leyes, principios de contabilidad, etc. que rigen en el desempeño de las actividades de la empresa con respecto a sus operaciones y a la contabilidad
- La entidad posee de un plan de cuentas, mismo que debe ser modificado de acuerdo a los requerimientos de la empresa.
- La empresa cumple con los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados y demás normas contables.
- Se elaboran todos los estados financieros, aunque de manera manual por los problemas que presenta el sistema de la empresa.
- Lleva un registro contable de todas las transacciones que realiza la empresa, por ejemplo el de compras y ventas mismos que son justificados con su respectiva documentación.
- Lleva una contabilidad parcial, porque el sistema contable que tiene la empresa no le permite.

1.11. Análisis FODA

1.11.1. Análisis interno y externo

MATRIZ FODA

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<p>La mayoría del personal es joven y con experiencia laboral</p> <p>Estabilidad laboral para los empleados</p> <p>Cliente satisfechos por los productos que adquiere</p> <p>Buen flujo de efectivo por ventas realizadas y que la mayoría son pagadas en efectivo</p> <p>La empresa tiene una buena exhibición de los productos</p> <p>Capacitar con mayor frecuencia al personal en el área que el cliente requiere</p>	<p>La empresa no cuenta con ningún tipo de manual ni organigrama por escrito para determinar las responsabilidades del personal</p> <p>No existe la selección adecuada del personal</p> <p>El personal para realizar su trabajo no cuenta con las herramientas necesarias.</p> <p>No existe una buena comunicación entre los integrantes de la empresa</p> <p>El personal no tiene la información suficiente para realizar su trabajo</p> <p>La mayoría del personal tiene nivel de instrucción media.</p>
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<p>Apertura de nuevas sucursales y tener mayor acogida en el mercado</p> <p>Contribuir a la economía de la comunidad mediante la creación de más fuentes de trabajo.</p> <p>El cliente recibe una buena atención por parte del personal.</p> <p>Otras empresas comerciales pueden adaptar estos manuales a su negocio</p> <p>Se ofrece al cliente productos de buena calidad y variedad</p>	<p>La información financiera que se reporta no puede ser confiable para el S.R.I. y la toma de decisiones.</p> <p>Ex empleados pueden llevar información a sus nuevos trabajos</p> <p>La garantía que no se de al cliente puede llevar a perderlo</p> <p>Cliente insatisfecho no puede dar buena referencia de los productos que la empresa oferta.</p>

CUADRO No. 29

1.11.2. Cruces estratégicos FA – FO – DO – DA

FODA CRUCE ESTRATÉGICO

FORTALEZAS-AMENAZAS	FORTALEZA-OPORTUNIDADES
<p>El cumplimiento de normas y demás procedimientos, así como la experiencia del personal y un buen ambiente laboral ayudan al fortalecimiento de las actividades de la empresa.</p> <p>El establecimiento de políticas sanas entre empresas de este tipo de negocio, ayudan a que no se pierda credibilidad ante el cliente.</p> <p>Aprovechar la experiencia que tiene el personal en las distintas áreas con el fin de dar atención rápida y oportuna a los clientes de la empresa.</p> <p>Las políticas se aplicarán de mejor manera al tener por escrito en los manuales de procedimientos en las diferentes áreas de la empresa.</p>	<p>Elaborar los manuales apoyado en los conocimientos actualizados y experiencia del personal.</p> <p>Facilidad de información para elaborar el manual de procedimientos contable</p> <p>Elaborar los manuales con el objeto de brindar un mejor servicio al cliente.</p> <p>Mantener gran variedad de productos garantizados a los mejores precios del mercado, brindando una buena atención a los clientes, aportan a la satisfacción de las necesidades de los mismos y por ende el incremento de ventas.</p> <p>La correcta utilización y control de los recursos de la empresa, así como el aprovechamiento del mercado, sustenta la creación de nuevas sucursales en la provincia de Imbabura.</p>

DEBILIDADES-OPORTUNIDADES	DEBILIDADES-AMENAZAS
<p>Elaborar el manual de funciones de conocimiento general de todos los funcionarios de la empresa</p>	<p>El cumplimiento de normas y procedimientos dentro de un negocio, permite el mejoramiento y crecimiento del mismo.</p>
<p>Elaborar dentro de los manuales los procedimientos para la contratación de bienes y servicios a fin de dar mayor oportunidad a los proveedores ya que el sistema de contratación será transparente.</p>	<p>El establecimiento de un sistema contable, el estudio de la situación financiera de la empresa, garantiza una mejor toma de decisiones.</p>
<p>La actualización y capacitación constante contribuye al desarrollo del personal, mismo que encamina el fortalecimiento de las actividades empresariales.</p>	<p>Incluir funciones en los manuales con orientación a satisfacer necesidades del cliente.</p>
<p>Elaborar el manual de funciones de todo el personal con el fin de que exista una atención rápida y oportuna al tener claro sus funciones.</p>	<p>Capacitar al personal, en el conocimiento y uso de los manuales a realizarse.</p>

CUADRO NO. 30

1.12. Identificación del Problema Diagnóstico.

Una vez concluida el análisis de información primaria y secundaria, en donde se aplicó diferentes técnicas e instrumentos de investigación científica para captar información relevante, se demuestra que uno de los principales problemas diagnosticados es la ausencia de la normativa interna limitando la existencia de

información oportuna, real y confiable que afecta a las diferentes áreas de la empresa, es decir que en la empresa **no existe un manual administrativo financiero.**

La normativa interna de la empresa permitirá un correcto manejo de todos los procesos de gestión, desde la atención al cliente, e incluso los registros y contabilización.

Para los empleados, la implementación de una normativa interna es muy beneficiosa porque con ella sabrán identificar los deberes y responsabilidades que cada uno debe cumplir en las diferentes áreas en las que laboran.

Por todo lo expuesto anteriormente se hace imprescindible ejecutar un proyecto que implique la elaboración de un **“MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS PARA ALMACÉN FERRITECHOS EN LA CIUDAD DE IBARRA”**

CAPITULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Manual

2.1.1. Concepto

FRANKLIN, Benjamín y GÓMEZ, Guillermo, (2002) manifiesta: *“Un manual es un conjunto de documentos que partiendo de los objetivos fijados y las políticas implantadas para lograrlas señala la secuencia lógica y cronológica de una serie de actividades, traducidas a un procedimiento determinado, indicando quiénes los realizará, qué actividades han de desempeñar y la justificación de todas y cada una de ellas, en forma tal, que constituye una guía para el personal que ha de realizarlas.”*

Según la definición expuesta anteriormente podemos decir que un manual es un documento en donde se puede encontrar definidas una serie de actividades y procedimientos que cada integrante de una entidad los debe ejecutar, cumpliendo los objetivos y metas planteados.

Los manuales son documentos que recopilan en forma de texto los procedimientos, políticas, instrucciones que se deben seguir para realizar una determinada actividad, de una manera sencilla, para que sea fácil de entender y permita a su lector, desarrollar correctamente la actividad propuesta, cumpliendo con los objetivos de la empresa.

Los manuales deben estar escritos en lenguaje sencillo, preciso y lógico que permita garantizar su aplicabilidad en las tareas y funciones del trabajador. Deben estar

elaborados mediante una metodología conocida que permita flexibilidad para su modificación y/o actualización, de acuerdo con las políticas que emita la organización.

Los manuales deben ser dados a conocer a todos los funcionarios relacionados con el proceso, para su uso y operación. Los manuales deben cumplir con la función para la cual fueron creados; y se debe evaluar su aplicación, permitiendo así posibles cambios o ajustes.

2.1.2. Importancia del Manual

Toda institución sea pública o privada, de lucro o sin fines de lucro debe sujetarse a cumplir los objetivos establecidos en los estatutos, los cuales tienen una relación directa con el cumplimiento de las diferentes leyes de la República.

El tener manuales en una empresa es importante por los siguientes aspectos:

- a) Logra y mantiene un sólido plan de organización.
- b) Asegura que todos los interesados tengan una adecuada comprensión del plan general.
- c) Facilita el estudio de los problemas de una organización.
- d) Sistematiza la iniciación, aprobación y publicación de las modificaciones necesarias en la organización.
- e) Sirve como una guía eficaz para la preparación, clasificación y compensación del personal clave.
- f) Determina la responsabilidad de cada puesto y su relación con los demás de la organización.
- g) Pone en claro las fuentes de aprobación y el grado de autoridad de los diversos niveles.

Cuando una institución no posee ningún tipo de manual puede tener graves consecuencias como las siguientes:

- Habría confusión en las responsabilidades por lo que habría incumplimiento de funciones asignadas a cada integrante de la empresa.
- No habrá normas establecidas
- No existe un control eficaz en las funciones o actividades establecidas.
- No existe un procedimiento correcto en la ejecución asignada.

2.1.3. Tipos de Manuales

Entre los elementos más eficaces para la toma de decisiones en la administración destacan el relativo a los **manuales administrativos**, ya que facilitan el aprendizaje de la organización, por una parte, y por la otra preparan la orientación precisa que requiere la acción humana en las unidades administrativas, fundamentalmente a nivel operativo o de ejecución, pues son una fuente de información en las cuales se trata de mejorar y orientar los esfuerzos de un empleado.

De igual forma existen también los **manuales contables y los manuales financieros**, que también tienen mucha importancia dentro de una organización sobre todo en el ámbito financiero contable, pues de allí parte las responsabilidades de los miembros que integran ésta área.

2.2. Manual administrativo

Se consideran manuales administrativos a aquellos documentos que sirven como medios de comunicación y coordinación que permiten registrar y transmitir en forma

ordenada y sistemática, la información de una organización, así como las instrucciones y lineamientos que se consideren necesario para el mejor desempeño de sus tareas.

2.2.1. Organigramas

2.2.1.1. Definición

FRANKLIN, Benjamín y GÓMEZ, Guillermo, (2002) afirma: *“Un organigrama es la representación gráfica de la estructura orgánica de una institución o de una de sus áreas o unidades administrativas, en la que se muestran las relaciones que guarden entre sí los órganos que la componen”*

Según lo expuesto anteriormente podemos decir que organigrama es la representación gráfica de la estructura de una organización, en donde, se muestra los niveles jerárquicos, sus relaciones y las principales funciones que se desarrollan dentro de ella.

Un organigrama es un cuadro sintético que indica los aspectos importantes de una estructura de organización, incluyendo las principales funciones y sus relaciones, los canales de supervisión y la autoridad relativa de cada empleado encargado de su función respectiva.

2.2.1.2. Importancia de los Organigramas

Los organigramas permiten a las organizaciones mejorar en los siguientes aspectos:

- a) Proporciona una imagen formal de la organización.
- b) Constituyen una fuente de consulta oficial.

- c) Facilitan el conocimiento de una organización como de sus relaciones de jerarquía.
- d) Representan un elemento técnico valioso para el análisis organizacional.

2.2.1.3. Características de los organigramas

Deben contener ciertas características que permitan claramente identificar los niveles jerárquicos dentro de una organización, a continuación citamos algunas:

a) Precisión

En los organigramas las unidades administrativas y sus interrelaciones deben definirse con exactitud.

b) Claridad y Sencillez

Cualquier organigrama debe garantizar una información exacta y asimilable por quienes utilizan dicho instrumento. Los organigramas parten de lo más sencillo, en donde se refleja la estructura de las unidades principales, hasta los más complicados que incluyen todas las unidades secundarias, las relaciones entre los departamentos, los niveles de jerarquía, etc., esto permite una visión clara y precisa de la organización, por lo tanto deben ser los más simple posibles para representar la estructura, en forma clara y comprensible.

c) Uniformidad

En su diseño es conveniente homogeneizar el empleo de líneas, figuras y composición para facilitar su interpretación, porque no es posible tener un criterio de uniformidad en la estructura de organigramas por la falta de normatividad al respecto.

d) **Presentación**

Su acceso depende en gran medida de su formato y estructura, por lo que deben prepararse, complementando tantos criterios técnicos como de servicio, en función de su objetivo.

e) **Vigencia**

Para conservar su validez técnica, deben mantenerse actualizados. Es recomendable que en el margen inferior derecho se anote el nombre de la unidad responsable de su preparación como la fecha de actualización.

2.2.1.4. Clasificación

Según **FRANKLIN F. Benjamín, (2004)** los organigramas se clasifican de la siguiente manera:

a. **Por su naturaleza**

- **Microadministrativos**

Corresponden a una sola organización, pero pueden referirse a ella en forma global o a alguna de las unidades que la conforman.

- **Macroadministrativos**

Involucran a más de una organización.

- **Mesoadministrativos**

Contemplan a todo un sector administrativo, o a dos o más organizaciones de un mismo sector.

b. Por su ámbito

- **Generales**

Contienen información representativa de una organización hasta determinado nivel jerárquico, dependiendo de su magnitud y características.

- **Específicos**

Muestran en forma particular la estructura de una unidad administrativa o área de la organización.

c. Por su contenido

- **Integrales**

Es la representación gráfica de todas las unidades administrativas de una organización así como sus relaciones de jerarquía o dependencia.

- **Funcionales**

Incluyen en el diagrama de organización, además de las unidades y sus interrelaciones, las principales funciones que tienen asignadas.

- **De puestos, plazas y unidades**

Indican, para cada unidad consignada, las necesidades en cuanto a puestos, así como el número de plazas existentes o necesarias. También pueden incorporar los nombres de las personas que ocupan las plazas.

d. Por su presentación

- **Verticales**

Presentan las unidades ramificadas de arriba hacia abajo a partir del titular en la parte superior, desagregando los diferentes niveles jerárquicos en forma escalonada. Son los de uso más generalizado en la administración, por lo cual se recomienda su uso en los manuales de organización.

- **Horizontales**

Despliegan las unidades de izquierda a derecha y colocan al titular en el extremo izquierdo. Los niveles jerárquicos se ordenan en forma análoga a columnas, mientras que las relaciones entre las unidades por líneas se dispones horizontalmente.

- **Mixtos**

La presentación utiliza combinaciones verticales y horizontales con el objeto de ampliar las posibilidades de graficación.

- **De bloque**

Parten del diseño vertical e integran un número mayor de unidades en espacios más reducidos, al desagregar en conjunto varias unidades administrativas ubicadas en los últimos niveles jerárquicos seleccionados para el gráfico.

2.2.1.5. Indicaciones para la elaboración de organigramas

Para la elaboración de un organigrama es importante tomar en cuenta los siguientes pasos:

- a) Elaborar una lista de funciones que cumple la empresa.
- b) Clasificar las funciones por área.
- c) Agrupar las áreas por unidades funcionales
- d) Realizar un diseño preliminar del organigrama con grandes áreas funcionales para estudio y análisis con los representantes de la organización.

2.2.2. Estructura organizacional

En la actualidad el sistema de organización debe estar a la satisfacción al cliente y al mejoramiento de la calidad, por lo que una estructura organizacional debe

diseñarse para establecer quien realizará determinadas tareas y quien sería responsable de resultados.

2.2.2.1. Líneas de autoridad

Expresa gráficamente la relación directa de superior-subordinado que se extiende de la cima de una organización hasta el escalón más bajo, a la cual se le denomina cadena de mando. Es decir es aquella que detecta un mando para dirigir el trabajo de un subordinado.

2.2.2.2. Niveles administrativos

Los niveles administrativos dentro de una organización se dividen en dos; el **nivel operativo** que es aquel en donde se ejecutan las actividades y tareas de la organización con el fin de lograr los objetivos propuestos; y el **nivel administrativo** que es el encargado del control y la evaluación de los miembros que integran la organización.

2.2.2.3. Áreas de responsabilidad

Las áreas de responsabilidad en una organización constituyen un departamento o nivel jerárquico de administración, dirección y ejecución de las tareas que se desarrollan en una empresa organizados para intervenir directamente en la formulación de objetivos, presupuestos y la comparación del logro de los mismos, con el objeto de establecer responsabilidad por las desviaciones generadas por diversas causas.

2.3.2.4. Segregación de funciones

Es importante que ningún departamento maneje todos los aspectos o fases de una misma transacción, desde el comienzo hasta el final. La segregación de funciones se debe hacer con la finalidad de determinar responsabilidades a todos los integrantes en los diferentes departamentos que conforman una organización.

2.3.2.5. Toma de decisiones

La toma de decisiones es fundamental para cualquier actividad humana. Consiste en elegir una alternativa cuando existe un problema dentro de la organización, la misma que debe ser suficientemente razonable que permita maximizar el valor esperado luego de haber resuelto el problema.

2.2.3. Fases del proceso administrativo

2.2.3.1. Previsión

Es el elemento de la administración en el que con base en las condiciones futuras, en que una empresa habría de **encontrarse** reveladas por una investigación técnica, se determinan los principales cursos de acción que nos permitirá realizar los objetivos de esa misma empresa.

2.2.3.2. Planificación

Según DAFT, Richard L. y MARCIC, Dornothy (2011): Afirma: “*Función administrativa que se interesa por la definición de metas para el futuro desempeño organizacional y por decidir acerca de las tareas y los recursos necesarios para alcanzarlas.*”

Es decir que la planificación es la selección de objetivos y metas coherentes y de los medios adecuados para su ejecución.

2.2.3.3. Organización

Según DAFT, Richard L. y MARCIC, Dornothy (2011): *“es la función administrativa concerniente a la asignación de tareas, la agrupación de tareas en los departamentos y la asignación de recursos a los departamentos.”*

Por lo antes mencionado podemos decir que, es un proceso encaminado a obtener un fin consiste en efectuar una serie de actividades humanas y después de coordinarlas en tal forma que el conjunto de las mismas actividades como una sola, para lograr un fin común.

2.2.3.4. Dirección

Según DAFT, Richard L. y MARCIC, Dornothy (2011): *“función administrativa que implica utilizar las influencias a los empleados con el fin de que alcancen las metas organizacionales.”*

Es decir, que la dirección es un proceso o método de coordinar propósitos y personas para lograr un objetivo predeterminado.

2.2.3.5. Control

Según DAFT, Richard L. y MARCIC, Dornothy (2011): *“función administrativa concerniente a la supervisión de las actividades de los empleados, busca que la organización siga el camino correcto hacia sus metas y se encargue de hacer correcciones según sea.”*

Mediante el control se determina lo que se está llevando a cabo, valorizándolo y si es necesario aplicando medidas correctivas de manera que se ejecute de acuerdo con lo planificado.

2.3. Manual contable

2.3.1. Contabilidad

Según www.misrespuestas.com *“la contabilidad es un campo o disciplina perteneciente a la ciencia de la economía, cuyo objetivo es clasificar, registrar y resumir la actividad financiera de una empresa o negocio, de tal manera de permitir la toma de decisiones en las compañías y negocios.”*

BRAVO Valdiviezo, Mercedes (2008) Afirma: *“es la ciencia, el arte y al técnica que permite el análisis, clasificación, registro, control e interpretación de las transacciones que se realizan en una empresa con el objeto de conocer su situación económica y financiera al término de un ejercicio económico o periodo contable.”*

De acuerdo a las definiciones anteriores podemos decir que, la contabilidad es una ciencia económica que nos permite llevar un control adecuado de las operaciones financieras mediante el manejo de un proceso contable que nos permita la toma de decisiones oportunas.

Existe una variedad de tipos de contabilidad, como: general o comercial, bancaria, agropecuaria, de costos, de servicios, etc.

2.3.2. El Control Contable

El control contable se debe establecer desde la constitución de una empresa. Un adecuado sistema de control contable disminuye la posibilidad de que existan un error o fraude dentro del proceso de información.

El control contable procura en todo momento salvaguardar los activos y mantener fiabilidad de los registros financieros que son el resultado de las operaciones de la empresa.

2.3.2.1. La partida doble

BRAVO Valdiviezo, Mercedes (2008) Afirma: *“No hay deudor sin acreedor, ni acreedor sin deudor. Significa que toda transacción que se realice en la empresa será registrada en cuentas deudoras que reciben valores y en cuentas acreedoras que entregan valores. Tanto en el Debe como en el Haber se registrará el mismo valor.”*

La partida doble desglosa la transacción separando equitativamente la parte real y la parte financiera; es decir que el valor del débito, debe ser igual al valor del crédito en cada una de las transacciones.

2.3.2.2. La Cuenta

BRAVO Valdiviezo, Mercedes (2008) Afirma: *“Es el nombre genérico que agrupa valores de la misma naturaleza”*

Es decir; la cuenta es el elemento básico y central en la contabilidad y en los servicios de pagos y se refiere al nombre debidamente codificado o numerado que se da a los valores que posee la empresa. La cuenta facilita el registro de las operaciones contables en los libros de contabilidad, representa bienes, derechos y obligaciones de los que dispone una empresa a una fecha determinada.

La cuenta tiene tres partes fundamentales dentro de la contabilidad:

- a) Débito o debe
- b) Crédito o haber
- c) Saldo

2.3.3. Plan de cuentas

BRAVO Valdiviezo, Mercedes (2008) Afirma: *“Denominado también catálogo de cuentas, es la enumeración de cuentas ordenadas sistemáticamente, aplicables a un negocio concreto que proporciona los nombres y el código de cada una de la cuentas.”*

El plan de cuentas es un medio auxiliar del sistema de información contable de la empresa que indica las cuentas que serán utilizadas en el proceso de registración de las variaciones patrimoniales que producen los hechos económicos del ente y en la exposición, a los fines de mostrar la composición y magnitud del patrimonio del ente.

Es una lista de cuentas ordenadas metódicamente, diseñada de manera específica para una empresa, sirve de base al sistema de procesamiento contable para la consecución de sus objetivos; permitiendo además obtener estados financieros y estadísticos oportunos para la toma de decisiones. Se elabora atendiendo a los principios de contabilidades generalmente aceptados y las normas contables.

Para la elaboración del plan de cuentas se debe tomar en cuenta los siguientes aspectos:

- a) Ordenado
- b) Completo
- c) Claro
- d) Flexible

2.3.3.1. Sistema de Codificación

Codificar un plan de cuentas, implica reemplazar el nombre de cada cuenta por símbolos, ya sean éstos, letras, números o ambos combinados. El objetivo de la codificación es economizar tiempo y trabajo, ya que el símbolo utilizado facilitará la memorización de la cuenta, su ordenamiento y su identificación y localización dentro del plan de cuentas.

Existen las siguientes formas de codificación de cuentas:

a) Alfabético

Cuando se designa a cada cuenta del plan un código que está compuesto por una o varias letras.

b) Numérico

Está conformado por números como códigos para la identificación de cuentas.

d) Nemotécnico

La asignación de códigos se basa en las abreviaturas de los nombres de las cuentas.

e) Mixto

Aplica simultáneamente el número, la letra o la abreviatura.

2.3.3.2. Clasificación de las cuentas

Es función del contador separar las cuentas de orden deudor y las cuentas de orden acreedor, los valores del débito deben ser necesariamente ser iguales a los valores del crédito, para mantener el principio de la ecuación contable.

La estructura contable tiene cinco cuentas o clasificaciones básicas a saber:

- a) Activo
- b) Pasivo
- c) Patrimonio
- d) Ingresos
- e) Gastos.

2.3.4. Registros contables

a. Libro Diario

Registro cronológico de las operaciones contables que muestra los nombres de las cuentas, los cargos y abonos que en ellas se realizan, así como cualquier información complementaria que se considere útil para apoyar la correcta aplicación contable de las operaciones realizadas. En él se asienta por primera partida el resultado del inventario con el que cuenta la entidad al inicio de sus operaciones. De este libro se toman los datos para su traspaso al libro mayor.

b. Libro Mayor

El libro más importante en cualquier contabilidad, en el que se registran cuentas individuales o colectivas de los bienes materiales, derechos y créditos que integran el activo; las deudas y obligaciones que forman el pasivo; el capital y superávit de los gastos y productos; las ganancias y pérdidas y en general todas las operaciones de una empresa. En dicho libro se registran todas las transacciones anotadas en el diario principal o en los diarios especiales cuando los haya, ya sea particularmente o bien en totales.

c. Balance de Comprobación

Es una lista de todos los saldos deudores y acreedores de todas las cuentas del mayor para comprobar la igualdad, sumándolos en columnas separadas; esto así a consecuencia de que la contabilidad a base de partida doble deriva su nombre del hecho de que el registro de toda operación requiere el asiento de débitos y créditos de una operación que suman igual importe, resulta obvio que el total de débitos de todas las cuentas debe ser igual al total de los créditos.

El balance de comprobación sirve para localizar errores dentro de un período identificado de tiempo y facilita el encontrarlos en detalle y corregirlos. Es una lista muy conveniente de los saldos de las cuentas que serán empleados en la preparación de los Estados Financieros.

Es útil para comprobar la exactitud matemática del mayor y proporcionar al contador información para preparar los Estados Financieros periódicos, ya que le es mucho más sencillo utilizar los datos del balance que tomándolos directamente del mayor.

Otros registros contables tenemos los que se señalan a continuación:

- Bienes de producción
- Registro de nómina
- Registro de las devoluciones y rebajas en ventas
- Registro de comprobantes
- Registro de Cheques

2.4. Manual financiero

2.4.1. Importancia del Manual Financiero

La elaboración de una guía para el manejo de estados financieros es indispensable más aún si tomamos en cuenta que, los estados financieros satisfacen la necesidad de informar sobre las condiciones de los recursos de la entidad.

El sistema económico competitivo de los actuales momentos en donde la calidad y el desempeño de la gerencia determinan el éxito o fracaso de un negocio y más aún su supervivencia requiere de información proporcionada por los estados financieros en forma confiable, oportuna y completa para tomar decisiones, cao contrario estarán basados en simples apreciaciones.

2.4.2. Estados financieros

BRAVO Valdiviezo, Mercedes (2008) Afirma: *“la contabilidad tienen como uno de sus principales objetivos el conocer la situación económica y financiera de la empresa al termino de un periodo contable o ejercicio económico.”*

Los estados financieros representan el producto final del proceso contable y tienen por objeto, presentar información financiera para que los diversos usuarios de los estados financieros puedan tomar decisiones eficientes y oportunas.

2.4.2.1. Objetivos de los estados financieros

Tanto la administración de la empresa como el público en general están interesados en conocer las fortalezas y debilidades de la entidad, para esto se debe analizar y estudiar los estados financieros.

Entre los objetivos principales tenemos los siguientes:

- a. Evaluación de la rentabilidad;
- b. Evaluación de la posición financiera, que incluye su solvencia y liquidez;
- c. Evaluación de la capacidad financiera de crecimiento;
- d. Evaluación del flujo de fondos.

2.4.2.2. Usuarios de los estados financieros

Los usuarios de los estados financieros son aquellos que usan los estados financieros para tomar decisiones económicas, como los accionistas, socios, acreedores, hacienda pública, trabajadores, inversionistas que acuden al mercado de valores y autoridades.

Los usuarios inversionistas necesitan información contable debido a que están interesados en conocer los futuros beneficios que obtendrán si adquieren o conservan un instrumento financiero o un instrumento patrimonial.

Los usuarios tanto acreedores como proveedores necesitan conocer si la empresa contará con el efectivo para cumplir con los compromisos de pago a corto y largo plazo, y sobre la capacidad de generar utilidades.

El público en general, los electores y sus representantes, necesitan información financiera para conocer la transparencia con que se ha manejado los recursos del Estado.

El usuario necesita conocer de cuánto dinero dispone la entidad, cuánto debe y cuánto le deben; a cuánto asciende el importe de su existencia y el de su activo fijo, lo que puede observarse en el balance general.

Cuánto ha vendido la empresa, cuál es el costo de lo vendido, a cuánto ascienden sus gastos de venta y administrativos en un período, información que puede encontrarse en el estado de ganancias y pérdidas.

La información acerca de la actividad de la cual proviene el efectivo y en que se usó lo que puede hallarse en el estado de flujo de efectivo.

Como los diferentes usuarios tienen necesidad de información diferente, es necesario preparar estados financieros de uso general.

La información derivada de los estados financieros debe satisfacer las necesidades de los usuarios con autoridad limitada y/o capacidad para obtener la información que necesitan, ésta debe ser entendible para aquellas personas que posean conocimientos razonables de negocios

2.4.2.3. Clasificación de los Estados Financieros

Los estados financieros básicos son:

a. Balance General

BRAVO Valdiviezo, Mercedes (2008) Afirma: *“Denominado también Estado de Situación Financiera, se elabora al finalizar el periodo contable para determinar la situación financiera de la empresa a una fecha determinada.”*

El balance general es el informe financiero que muestra el importe de los activos, pasivos y capital, en una fecha específica. El estado muestra lo que posee el negocio, lo que debe y el capital que se ha invertido.

Comprende el análisis de las propiedades de una empresa y la proporción en que intervienen los acreedores y los accionistas o dueños de tal propiedad, expresados en términos monetarios. Por lo tanto, es un estado que muestra la situación financiera

En la presentación de un balance o de un estado financiero en general, deben proporcionarse algunos datos y seguir ciertas normas, que se denominan reglas generales de presentación y son:

- Nombre de la empresa.
- Título del estado financiero.
- Fecha a la que se presenta la información.
- Cortes de subtotales y totales claramente indicados.
- Moneda en que se expresa el estado.
- Firmas de responsabilidad

b. Estado de Resultados

BRAVO Valdiviezo, Mercedes (2008) Afirma: “Denominada también Estado de Situación Económica, Estado de Rentas y Gastos, Estado de Operaciones, se elabora al finalizar el periodo contable con el objeto de determinar la situación económica de la empresa.”

Trata de determinar el monto por el cual los ingresos contables superan a los gastos contables, al remanente se le llama resultado, el cual puede ser positivo o negativo.

Si es positivo se le llama utilidad y si es negativo se le denomina pérdida.

El Estado de Resultados es un documento contable que muestra el resultado de las operaciones (utilidad o pérdida) de una entidad durante un período determinado.

Presenta la situación financiera de una empresa a una determinada fecha, tomando como parámetro los ingresos y gastos efectuados; proporciona la utilidad o pérdida neta de la empresa. Es un documento que acompaña al Balance General.

El estado de resultado está compuesto de las siguientes partes:

- **Encabezamiento**

Incluirá el nombre de la empresa, el nombre del estado, período al que corresponde y la denominación de la moneda.

- **Texto**

Parte sustancial que presenta todas las cuentas de renta, costos y gastos debidamente clasificadas y ordenadas, a fin de ir estableciendo los tipos de utilidad o pérdida.

- **Firmas de legalización**

En la parte inferior se insertan la firma y rubrica del gerente y contador.

c. Estado de flujo de efectivo.

Es un informe que incluye las entradas y salidas de efectivo para así determinar el saldo final o el flujo neto de efectivo, factor decisivo para evaluar la liquidez de un negocio.

El estado de flujo de efectivo es un estado financiero básico que junto con el balance general y el estado de resultados proporcionan información acerca de la situación financiera de un negocio.

En contabilidad el **estado de flujo de efectivo (EFE)** es un estado contable básico que informa sobre los movimientos de efectivo y sus equivalentes, distribuidas en tres categorías: actividades operativas, de inversión y de financiamiento.

La información acerca de los flujos de efectivo es útil porque suministra a los usuarios de los estados financieros las bases para evaluar la capacidad que tiene la empresa para generar efectivo y equivalentes al efectivo, así como sus necesidades de liquidez. Para tomar decisiones económicas, los usuarios deben evaluar la capacidad que la empresa tiene para generar efectivo y equivalentes al efectivo, así como las fechas en que se producen y el grado de certidumbre relativa de su aparición.

2.4.3. Análisis de los estados financieros

No importa que tamaño tenga la empresa, ni la actividad a la cual se dedique, o que tanta antigüedad posea, siempre está supeditada a caer en una situación de desequilibrio financiero signado por la insolvencia y la falta de liquidez, todo ello producto en muchos casos de malas políticas financieras, pero en la mayoría de las oportunidades generadas por graves errores estratégicos o bien la acumulación de errores tanto en materia financiera como productiva, comercial y administrativa.

El análisis de los estados financieros constituye una técnica que posibilita obtener conclusiones sobre la situación financiera a una fecha determinada y los resultados operacionales en un ejercicio económico.

El análisis financiero debe respaldarse en un estudio objetivo de los rubros sujetos a examen. Es riesgoso basarse únicamente en índices o indicadores numéricos que expresan cuantitativamente ciertos términos o variables pues, en estos casos, los índices que se adquieran además de su cuantificación, debe acompañarse de su interpretación cualitativa, esto es encontrar un razonamiento justo que realmente pueda convencer a si mismo y a los demás.

Para la realización del análisis financiero es necesario distinguir el tipo de empresa, con la finalidad de establecer los diferentes análisis, propios de su negocio.

El análisis debe ser sistemático y periódico, definir fechas para efectuar el diagnóstico de la situación económica. Financiera y administrativa de la empresa, es recomendable realizar en las fechas que se elaboran los estados financieros.

2.4.3.1. Importancia del Análisis de los Estados Financieros

- a. Permite la evaluación de los resultados de la actividad realizada.
- b. Pone de manifiesto las reservas internas existentes en la empresa.
- c. Aumenta la productividad del trabajo.
- d. Emplea de forma eficiente los medios que representan los activos fijos y los inventarios.
- e. Disminuye el costo de los servicios y lograr la eficiencia planificada.
- f. El estudio de toda información acerca de cómo está encaminada la dirección del trabajo en la empresa.
- g. Proporciona información razonada de los resultados una oportuna toma de decisiones.
- h. Permite tomar decisiones de inversión y crédito de acuerdo a la evaluación de gestión a la gerencia.
- i. Formular un juicio sobre los resultados financieros de la administración en cuanto a la rentabilidad, generación de fondos y capacidad de crecimiento.

2.4.3.2. Documentos básicos para realizar el análisis financiero.

Además del conocimiento real del negocio y del entorno económico que le permite juzgar con objetividad, el analista debe contar con:

- a. Estados financieros a la fecha y de años anteriores con sus respectivas notas explicativas.
- b. Objetivos, políticas y metas de la empresa.
- c. Datos presupuestarios de la actividad comercial, económica y financiera.

- d. Planes y proyectos económicos de la empresa.
- e. En lo posible información financiera de la competencia
- f. Estados consolidados del sector.

2.5. Empresa

2.5.1. Concepto

BRAVO Valdiviezo, Mercedes (2008) Afirma “ *es una entidad compuesta por capital de trabajo que se dedica a actividades de producción, comercialización y prestación de bienes y servicios a la colectividad.* ”

Según lo expuesto anteriormente podemos decir que empresa es una entidad económica, que está integrada por recursos humanos, materiales y financieros con la finalidad de obtener rentabilidad a cambio de la prestación de bienes y servicios.

2.5.2. Clasificación de la Empresas

- a) **Por su tamaño:** las empresas pueden ser pequeñas, medianas o grandes.
- b) **Por su naturaleza:** las empresas de actividad productiva y de actividad económica.
- c) **Por su capital:** las empresas pueden ser **públicas** con fondos del estado; **privadas** con capital de socios y accionistas, y; **cooperativa** cuyo capital es de los trabajadores.

2.5.3. Almacén Ferritechos

Con respecto a Ferritechos es una mediana empresa legalmente constituida, que se dedica a la comercialización de acabos para la construcción, cuyo capital es aportado

por su Gerente – Propietario el Sr. Alfonso Rea, por lo que la administración y control lo lleva de manera personal.

Los productos que la empresa pone a disposición del mercado son importados y nacionales mismos que son seleccionados de acuerdo a los gustos y necesidades de los clientes con los mejores estándares de calidad, variedad y precios. Logrando de esta manera un buen posicionamiento de la imagen tanto a nivel local como regional.

CAPITULO III

3. PROPUESTA ESTRATÉGICA

3.1. Manual Administrativo

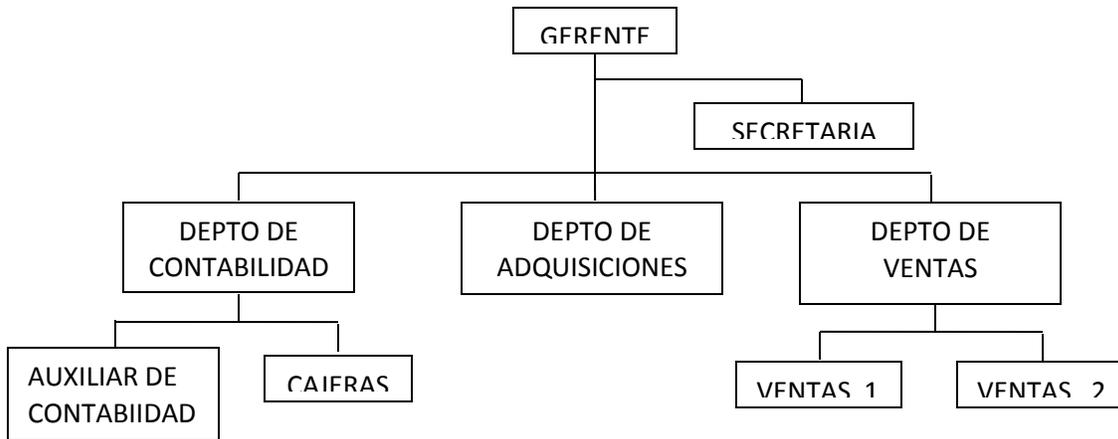
Una vez concluido el diagnóstico situacional de ALMACÉN FERRITECHOS, se ha podido determinar que ha tenido un gran crecimiento en los últimos años, por lo que se ve la necesidad de implementar un manual donde se emitan políticas, reglamentos y procedimientos que regularicen las actividades de los miembros que integran la empresa.

3.1.1. Información de la Empresa

Almacén FERRITECHOS es una empresa activa que se dedica a la comercialización de acabados para la construcción con la finalidad de satisfacer las necesidades del consumidor. La empresa actualmente tiene quince empleados y pertenece a un solo propietario que es representante legal de la institución.

3.1.2. Organigrama Estructural

ILUSTRACION 1
ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL
ALMACEN FERRITECHOS



Fuente: Propuesta
Autora: Silvia Guamán

3.1.3. Misión

Almacén FERRITECHOS es una empresa dedicada a la comercialización de acabados para la construcción, ofreciendo a sus clientes productos de calidad garantizada y marcas reconocidas, orientado a satisfacer las necesidades y aspiraciones de sus clientes.

Almacén FERRITECHOS está comprometido con el desarrollo de su gente, el progreso de la comunidad y el entusiasmo de sus proveedores y clientes.

Fuente: Propuesta
Autora: Silvia Guamán

3.1.4. Visión

Almacén Ferritechos a un periodo de cinco años, será una empresa líder en el mercado en la comercialización de productos para los acabados en la construcción, ofreciendo un eficiente servicio en una infraestructura adecuada, mismos que permitan mantener los más altos parámetros de ventas y de esta manera mantener un buen posicionamiento en el mercado, logrando satisfacer a sus clientes.

Fuente: Propuesta
Autora: Silvia Guamán

3.1.5. Objetivos Empresariales

- a. Consolidar el crecimiento de la empresa.
- b. Tener muy buena calidad y excelentes productos
- c. Mantener un margen de utilidad justa y razonable.
- d. Mejorar las condiciones de vida de los empleados mediante salarios justos.
- e. Tener stocks suficientes y oportunos para un correcto abastecimiento.
- f. Brindar un servicio eficiente y de calidad a los clientes.

3.1.6. Manual de Funciones

El presente manual es una guía, que pretende facilitar el desenvolvimiento de las operaciones en cada puesto de trabajo; asimismo constituye una herramienta que brinda seguridad a cada individuo en sus funciones. Cabe indicar que para ello es necesario aplicarlo y mantenerlo vigente conforme las circunstancias lo requieran.

En este manual se identifica los diferentes niveles jerárquicos, la actividad fundamental a desarrollar, la relación de dependencia, las funciones a desempeñar en

cada puesto de trabajo, las características más relevantes de su cumplimiento y los requisitos mínimos para ocuparlos.

Para la preparación de la estructura y funciones, se realizó un levantamiento de información y luego del análisis y procesamiento se fue integrando al contenido del presente documento.

La estructura propuesta se ajusta a las necesidades de FERRITECHOS, procurando queden acordes con los objetivos de la empresa, tendientes al crecimiento expansivo de la organización a base de trabajo participativo, de calidad y el compromiso de los miembro que integran la empresa, procurando brindar un servicio eficiente a sus clientes.

3.1.6.1. Descripción de la Estructura de Puestos

La Estructura del puesto de trabajo la integran los siguientes elementos:

a. MISIÓN DEL CARGO

Corresponde a la descripción de la función principal, la razón de ser del puesto.

b. JEFE INMEDIATO

Se define la relación de dependencia del puesto de trabajo con la jefatura inmediata, o quien es su jefe inmediato. Ejemplo: para el Gerente Propietario ningún nivel de dependencia porque es el máximo organismo de la empresa.

c. DENOMINACIÓN DEL PUESTO

Es el nombre asignado al puesto de trabajo.

d. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

Son las actividades, los deberes y responsabilidades generados en el desarrollo del puesto de trabajo.

e. CARACTERÍSTICAS DEL CARGO

Son los aspectos de mayor importancia que requiere el desarrollo de las actividades en el puesto de trabajo.

f. REQUISITOS MÍNIMOS

- **Instrucción**

Es el nivel de educación formal que requiere la persona que va a ocupar el puesto de trabajo.

- **Experiencia**

Es el nivel de práctica o experiencia en puestos similares que requiere la persona que va a ocupar el puesto de trabajo.

- **Especialización**

Es el nivel de capacitación o instrucción adicional que requiere la persona que va a ocupar el puesto de trabajo.

Las funciones, líneas de autoridad y responsabilidad, relaciones de coordinación del personal se detallan a continuación:

3.1.6.2. Gerente

a. MISIÓN DEL CARGO

Representar judicial y extrajudicialmente a la empresa, planificar, organizar, dirigir y supervisar íntegramente sus actividades, proponiendo, ejecutando y controlando el cumplimiento de políticas, objetivos, métodos y estrategias en el campo administrativo, financiero y otros así como las leyes y sus reglamentos.

b. JEFE INMEDIATO

Ninguno.

c. DENOMINACIÓN DEL PUESTO

Gerente Propietario

d. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

- Representar a la empresa en forma judicial y extrajudicial.
- Gestionar, planificar, coordinar, ejecutar y cumplir las actividades de la empresa.
- Dirigir la gestión financiera, administrativa y comercial de la empresa.
- Elaborar planes estratégicos y operativos de la empresa.
- Supervisar y resolver los aspectos de recursos humanos de la empresa.
- Coordinar el trabajo diario con sus empleados.
- Determinar el control de proveedores.
- Establecer y supervisar la aplicación de políticas de la empresa.
- Llevar a cabo operaciones bancarias, comerciales, financieras y otras.

- Firmar cheque de las cuentas corrientes de la empresa, para el buen funcionamiento de la misma.
- Legalizar todos los documentos públicos y privados de la empresa, para la concesión de créditos, aceptación y cancelación de garantías y finiquitos de obligaciones.
- Demandar judicialmente los créditos vencidos.
- Elaborar contratos, arriendos y más documentos que garanticen el buen funcionamiento de la empresa.
- Recomendar cambios que permitan el logro de los objetivos asignados.
- Cuidar y velar el buen funcionamiento del mobiliario, equipos y vehículos de la empresa.
- Supervisar cartera.
- Aprobar el otorgamiento de copias de documentos de la empresa.
- Revisar facturación de proveedores.
- Otras que requieran de su autorización y responsabilidad.

e. CARACTERÍSTICAS DEL CARGO

- Asegurar que los procedimientos y políticas operativas que se estableció se lleven a cabo coordinadamente por todos los empleados.
- Responsabilidad de representar a la empresa judicial y extrajudicialmente y cumplir las disposiciones legales fijadas por la ley y sus reglamentos.
- Capacidad de liderazgo, don de mando, negociación, gestión y supervisión.
- Mantener una comunicación fácil, ágil y oportuna con todos los niveles.
- Capacidad de prever nuevas situaciones.
- Velar por la buena marcha de la empresa.
- Vigilar el cumplimiento de tareas asignadas a cada persona.

f. REQUISITOS MÍNIMOS

- Estudios Superiores en Ingeniería Comercial o a fines.

- Experiencia mínima 3 años en el manejo de actividades comerciales.
- Disponibilidad de tiempo completo.
- Crecimiento profesional.
- Buenas relaciones personales con clientes, proveedores y empleados.
- Funcionamiento de la empresa.
- Excelente presencia.

3.1.6.3. Jefe de Contabilidad

a. MISIÓN DEL CARGO

Apoyar la gestión administrativa financiera de Gerencia manteniendo actualizado la contabilidad de todas las actividades de la empresa con sus respectivos registros y de acuerdo a las (NIFF),y demás leyes, reglamentos, instructivos emanados por el Servicio de Rentas Internas (SRI).

b. JEFE INMEDIATO

Gerente

c. DENOMINACIÓN DEL PUESTO

Contador

d. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

- Llevar el control permanente de los registros contables de Almacén FERRITECHOS.
- Coordinar el trabajo de la unidad contable – financiera, con el fin de mantener Estados Financieros mensuales que sirvan para la toma oportuna de decisiones por parte de la Gerencia.
- Elaborar plan de cuentas ajustadas a los requerimientos para la respectiva contabilización del presupuesto de la empresa.

- Implementar los procedimientos contables de registro y control.
- Lleva el control de los activos fijos de Almacén FERRITECHOS en relación al registro en el sistema contable y la ubicación de los mismos.
- Mantener el sistema de control actualizados.
- Realizar arqueos oportunos de caja.
- Control y liquidación de los anticipos entregados al personal comisionado contra rendición de cuentas.
- Responsable de mantener al día los archivos de todos los documentos útiles para la contabilización.
- Coordinar y colaborar con la información requerida por Gerencia y cuidar la documentación contable bajo su responsabilidad.
- Cumplir con las obligaciones tributarias.
- Elaborar y presentar los estados financieros oportunamente.
- Participar en la toma física de inventarios, entrega-recepción de bienes.
- Asistir al trabajo según el horario establecido y cumplir con las funciones y reglamentos de la empresa.
- Las demás que le sean asignadas por gerencia, en el ámbito de su competencia funcional.

e. CARACTERÍSTICAS DEL CARGO

- Debe tener juicio crítico y ética profesional.
- Independencia, integridad y objetividad.
- Aplicar las NIIF.
- Corregir irregularidades en las operaciones.
- Responsabilidad de apoyar la gestión de Gerencia.
- Capacidad de liderazgo, don de mando, negociación, gestión y supervisión.
- Mantener una comunicación fácil, ágil y oportuna con todos los niveles.
- Capacidad de resolver problemas de complejidad y trabajar bajo presión.
- Sólidos conocimientos contables, tributarios, laborales y otras normas legales.

- Velar por los activos de la empresa.

f. REQUISITOS MÍNIMOS

- Contador/a Público Autorizado con licencia profesional actualizada.
- Experiencia mínima de 3 años en el área contable, además de haber ejercido funciones administrativas en empresas similares.
- Disponibilidad a tiempo completo.
- Manejo de programas contables computarizados.
- Conocimiento sobre manejo de información financiera.
- Sólidos conocimientos de contabilidad general, facturación, tributación, estados financieros, presupuestos.
- Excelente presencia.

3.1.6.4. Auxiliar Contable

a. MISIÓN DEL CARGO

Apoyar en la ejecución de labores contables y mantener debidamente actualizados los libros de contabilidad, cumpliendo con las disposiciones legales y reglamentarias.

b. JEFE INMEDIATO

Contador

c. DENOMINACIÓN DEL PUESTO

Auxiliar Contable

d. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

- Ayudar en el área contable, ejecución y control de inventarios.
- Revisar los documentos de soporte de la entidad.

- Elaborar y controlar los comprobantes de ingreso, egreso, revisar códigos y cuentas contables, verificar el cuadro del asiento contable en el sistema.
- Llevar el archivo de operaciones de la empresa al día.
- Redactar oficios, memorandos y otros documentos similares.
- Atender al público personal y telefónicamente para dar información, concretar entrevistas y organizar la agenda del gerente.
- Preparar documentación para reuniones internas.
- Revisar los comprobantes de pago y demás documentos de soporte que garanticen la transacción contable.
- Control y liquidación de anticipos entregados al personal cuando salgan a realizar compras.
- Llevar auxiliar de provisiones laborales y beneficios de ley.
- Imprimir, respaldar y archivar los documentos contables.
- Mantener el archivo de documentos contables originales y sus respaldos.
- Realizar el control previo al pago de los diversos gastos y compromisos de la empresa.
- Realizar conciliaciones bancarias de la empresa.
- Cuidar y velar por el buen funcionamiento del mobiliario y equipo a su cargo y bajo su responsabilidad.
- Asistir puntualmente al trabajo y cumplir con las funciones, manuales y reglamentos de la empresa.
- Otras que sean impartidas por el Contador y que son propias de su responsabilidad.

e. CARACTERÍSTICAS DEL CARGO

- Responsabilidad para trabajar sujeto a principios, políticas, normas y procedimientos establecidos para contabilidad.
- Actualización permanente de la normativa contable, tributaria, laboral y otras conexas.

- Criterio y ética profesional.
- Actitud de responsabilidad, organización y control
- Capacidad de trabajo en equipo y bajo presión.

f. REQUISITOS MÍNIMOS

- Contador/a Público Autorizado o Contador Bachiller
- Título académico no indispensable.
- Experiencia mínima de 2 años en cargos similares.
- Conocimiento del negocio.
- Conocimientos sólidos de contabilidad, facturación, tributación, manejo de sistemas contables computación, manejo de utilitarios básicos, internet y del sistema informático que posee la empresa.

3.1.6.5. Cajera

a. MISIÓN DEL CARGO

Atender de manera eficiente a los clientes, planificar, organizar, supervisar y dirigir las actividades del área de caja, custodiar y manejar los valores correspondientes al fondo de cambio y los valores recaudados en la empresa.

b. JEFE INMEDIATO

Contador

c. DENOMINACIÓN DEL PUESTO

Cajera

d. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

- Recibir y custodiar los pagos que realicen los clientes.
- Manejar, utilizar y custodiar el fondo de cambio asignado.

- Custodiar y poder a buen recaudo los ingresos revividos coordinando con el Contador el cierre diario de caja.
- Presentar diariamente los cierres diarios de caja, detallando los ingresos del día con una demostración del saldo.
- Realizar la facturación de las ventas diarias que realiza la empresa.
- Cuidar y velar por el buen funcionamiento del mobiliario y equipo bajo su responsabilidad.
- Otras que le sean impartidas por su superior.

e. CARACTERÍSTICAS DEL CARGO

- Responsable de recibir, manejar, controlar y custodiar los dineros ingresados a la empresa, previa verificación y constatación de la exactitud y legalidad con presencia de los clientes.
- Honradez y probidad en el manejo de fondos a su cargo.
- Manejar buenas relaciones humanas y atención excelente a los clientes.

f. REQUISITOS MÍNIMOS

- Título profesional universitario en Administración, Contabilidad o Bachiller en carreras afines.
- Experiencia mínima de 2 años en cargos similares.
- Conocimientos contables y de computación, manejo de utilitarios básico, internet y del sistema informático que posee la empresa.
- Ser una persona autosuficiente, honrada y estable.

3.1.6.6. Jefe de Adquisiciones

a. MISIÓN DEL CARGO

Programar, coordinar y controlar el proceso de adquisiciones, para abastecer oportunamente mercaderías para la bodega.

b. JEFE INMEDIATO

Gerente

c. DENOMINACIÓN DEL PUESTO

Jefe de Adquisiciones

d. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

- Solicitar cotizaciones y mantener un banco de datos actualizado de proveedores y precios.
- Elaborar las órdenes de compra sobre la base de las cotizaciones aprobadas, hacerlas legalizar y adquirir la mercadería.
- Efectuar las adquisiciones, de acuerdo a las órdenes de compra autorizadas.
- Coordinar con la bodega y las áreas autorizadas el proceso de entrega-recepción de bienes.
- Asegurar que todas las mercaderías adquiridas sean entregadas a bodega de manera oportuna.
- Mantener un archivo actualizado de la documentación de las actividades desarrolladas en las adquisiciones.
- Las demás que por naturaleza de las funciones le sean asignadas.

e. CARACTERÍSTICAS DEL CARGO

- Responsabilidad en el proceso de adquisiciones de mercaderías de calidad.
- Trabajo que requiere: discreción, iniciativa, habilidad en el trato con proveedores.
- Capacidad para establecer y mantener relaciones interpersonales dentro y fuera del trabajo.

f. REQUISITOS MÍNIMOS

- Título profesional universitario en Administración, Contabilidad o carreras afines.
- Tener conocimiento en Presupuesto, buenas relaciones humanas, manejo de utilitarios básicos, internet y del sistema informático que posee la empresa, además del manejo de un plan de adquisiciones y su proceso.
- Experiencia mínima de 2 años en cargos similares.

3.1.6.7. Vendedores

a. MISIÓN DEL CARGO

Atender de manera ágil y eficiente a los clientes que llegan a la empresa, con conocimientos suficientes de las características de la mercadería siendo responsables de la presentación y exhibición de los productos que la empresa ofrece.

b. JEFE INMEDIATO

Gerente

c. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

Vendedor

d. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

- Limpieza, selección y empaque de la mercadería.
- Ubicación y organización de los productos
- Prestar excelente atención al cliente y tratar de satisfacer sus necesidades.
- Llevar un registro de la mercadería pendiente por entregar.
- Brindar la información solicitada por Gerencia y por quienes lo requieran dentro de la empresa.

e. CARACTERÍSTICAS DEL CARGO

- Participar en actividades referente a la atención al público.
- Estar pendiente de las necesidades del local.
- Experiencia y criterio para descubrir los requerimientos del cliente.
- Amplio conocimiento de los productos.
- Habilidad para solucionar las objeciones del cliente.

f. REQUISITOS MÍNIMOS

- Nivel de instrucción secundaria
- Especialización no definida.
- Experiencia mínima de 1 año
- Conocimiento del negocio.
- Mantener continuo contacto con el público y demás miembros.
- Ser una persona confiable, rápida, sociable, controlada y equilibrada.

3.1.6.8. Bodeguero

a. MISIÓN DEL CARGO

Mantener un adecuado flujo de mercaderías de la empresa, para un normal desenvolvimiento de sus actividades, a través de la ejecución y supervisión de las labores de recepción, revisión almacenamiento, custodia y entrega de los bienes de propiedad de la empresa.

b. JEFE INMEDIATO

Gerente

c. DENOMINACIÓN DEL PUESTO

Bodeguero

d. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

- Participar en la formulación del plan de adquisiciones de mercaderías necesarios para completar volumen de existencia de bodegas y atender requerimientos de la empresa, para el desarrollo de sus actividades.
- Recibir todas las mercaderías adquiridas, transferidas o en préstamo, comprobando cantidades, calidad y especificaciones respectivas.
- Identificar, ordenar, almacenar y custodiar las mercaderías ingresadas a la bodega de acuerdo a las normas y procedimientos vigentes.
- Establecer y mantener actualizado un sistema de inventario permanente a fin de controlar y registrar existencias en bodega.
- Elaborar los comprobantes de ingreso y egreso de mercaderías y enviarlos a contabilidad para su registro, valoración y control.
- Participar en constataciones físicas de inventario que se efectuaren por disposición del jefe inmediato.
- Solicitar la provisión de mercaderías cuando las existencias lleguen a su nivel mínimo.
- Solicitar la baja, remates de mercaderías destruidos e inservibles que dejen de usarse por la empresa y que se encuentren bajo su responsabilidad.
- Presentar informes mensuales del movimiento de bodega.
- Entregar los bienes en base a la solicitud de egreso debidamente autorizada.
- Establecer y controlar stocks mínimos y máximos en bodega.
- Procurar que la bodega disponga de las seguridades requeridas de las condiciones adecuadas para el almacenamiento. Custodia y protección de mercaderías.
- Realizar anualmente el inventario físico de las existencias de bodega y supervisar que se realice.
- Preparar y remitir a contabilidad al final del primer semestre los saldos de las existencias en bodega y anualmente del inventario físico.
- Las demás por la naturaleza de sus funciones de la unidad le sean asignadas.

e. CARACTERÍSTICAS DEL CARGO

- Responsabilidad en el movimiento (ingreso y egreso) y custodia de mercaderías de propiedad de la empresa.
- trabajo que requiere iniciativa, criterio, en la clasificación y codificación de los bienes que maneja.
- Capacidad para establecer y mantener relaciones interpersonales dentro y fuera del trabajo.

f. REQUISITOS MÍNIMOS

- Instrucción superior en Administración, Contabilidad o carreras afines.
- Conocimiento de utilitarios básicos, internet y del sistema contable que posee la empresa.
- Experiencia mínima de 2 años en cargos similares.

3.1.7. Manual de Procedimientos

El presente Manual de Procedimientos de Almacén FERRITECHOS, presenta los lineamientos generales para garantizar el cumplimiento de los objetivos de la empresa y la seguridad en la ejecución de los procesos financieros, generando confianza de su gerente a través de procedimientos ágiles que demuestren transparencia en el uso de sus ingresos que tiene la empresa.

El presente manual es elaborado en la Ciudad de Ibarra en el año 2.010 con la finalidad de especificar las funciones de cada puesto de trabajo, el mismo que contiene el responsable de cada procedimiento y la acción a ejecutarse.

Para un adecuado funcionamiento requiere de la aplicación de los mismos, así como su respectiva actualización por parte del gerente propietario que es el encargado de realizar la elaboración y revisión para su correspondiente autorización.

3.1.7.1 Compras

- a)** El bodeguero determina las necesidades en base a las tarjetas de inventario, conforme a los límites de existencia; lo hará forma semanal; y en el caso de que las circunstancias demanden de un plazo más corto realizará el mismo procedimiento.

- b)** El bodeguero elaborará órdenes de requisición (en original y copia) con el fin de que se pueda llevar a cabo los tratos por parte del jefe de adquisiciones para establecer las fuentes de abastecimiento, emitir los pedidos, recibir la mercadería y llevar los correspondientes registros y archivos.

- c)** La orden de requisición original se envía al gerente y al jefe de adquisiciones, para que lo analice y lo autorice; para ello se sumillarán y pondrán la fecha de aprobación. La copia de la orden de compra queda en archivos de bodega.

- d)** El jefe de adquisiciones procede a emitir las órdenes de compra en original y tres copias; distribuidas así: original para el proveedor, una copia para bodega, otra para contabilidad y otra para su archivo.

- e)** Para la recepción de mercaderías, el bodeguero examina y cuenta en forma independiente cada producto recibido y compara con la orden de compra y la factura del proveedor.

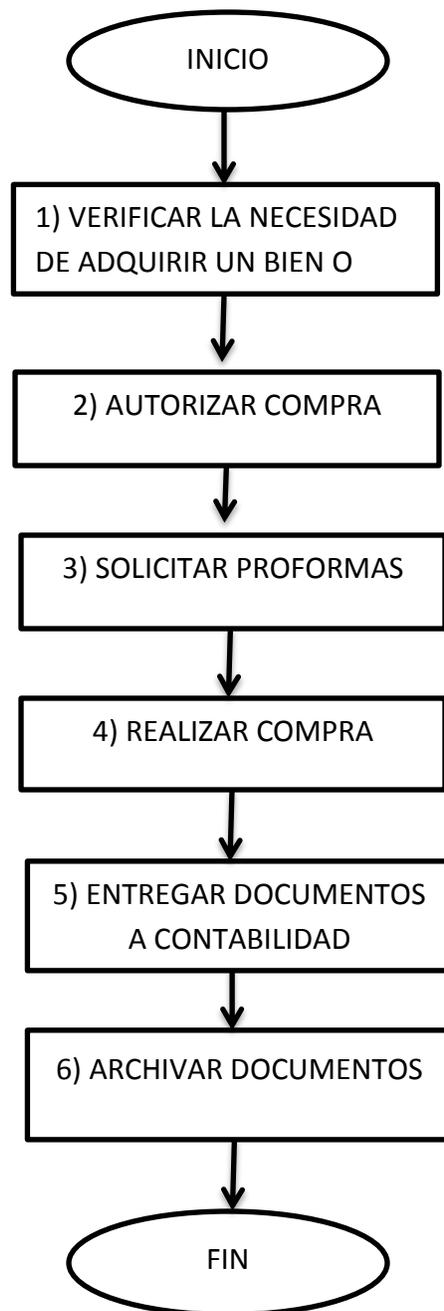
- f)** Si la cantidad y demás especificaciones son las correctas el bodeguero actualiza el kárdex inmediatamente; caso contrario devuelve la mercadería rápidamente hasta que esté de acuerdo con el pedido.

- g)** Si se realiza devoluciones el bodeguero debe llenar una guía de remisión en original y dos copias; la guía original es para el proveedor, mientras que las dos

copias se archivan en bodega y contabilidad; el archivo de esta última sirve como soporte ante el SRI.

- h)** Una vez recibida la mercadería el bodeguero realiza un informe de recepción en original y copia, en un plazo máximo de un día laborable; dicho informe contará con la revisión de precios, plazos, etc. Por parte del jefe de adquisiciones. El original se envía a contabilidad y la copia se queda en el archivo de bodega.
- i)** El contador verifica la factura y los documentos de respaldo, los mismos que son archivados.
- j)** El contador procede a la emisión del cheque si la compra es de contado, emite el comprobante de retención y realiza su correspondiente contabilización.
- k)** Las compras de crédito son realizadas a través de convenios con los proveedores legalizados con la firma del gerente de la empresa en los plazos y condiciones especificadas en estos y las facturas.

FLUJO GRAMA PARA COMPRA DE BIENES O SERVICIOS



3.1.7.2. Ventas al contado

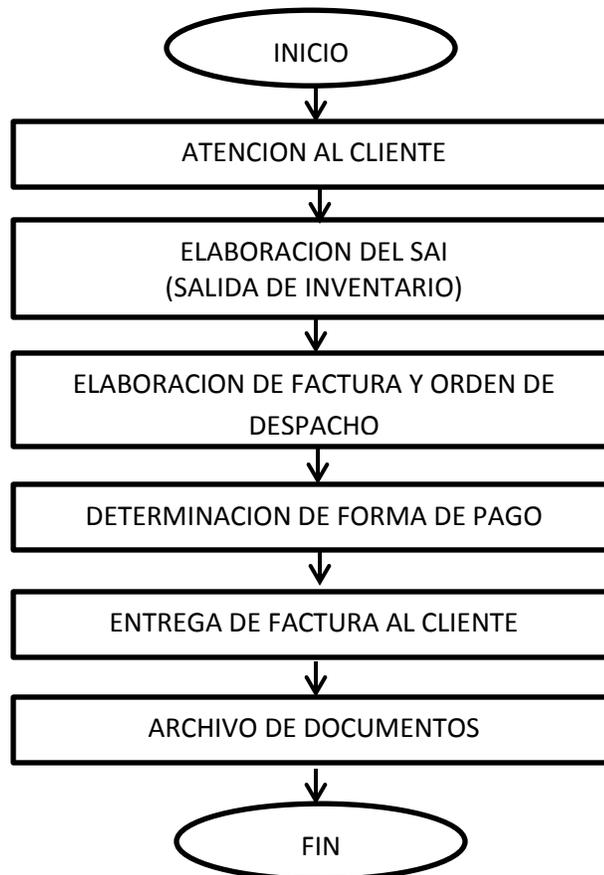
- a) El vendedor establecerá el precio de venta conforme a las listas establecidas.
- b) Una vez que el cliente ha seleccionado la mercadería el vendedor elaborara el SAI (Salida de inventario) y le entregará al cliente.
- c) La cajera recibe el SAI con el dinero, se elaborará la factura en original y copia. La factura original se entregará al cliente y la copia para el cierre de caja que luego de su revisión irá al archivo de contabilidad.
- d) En cada factura se emitirá una orden de despacho con original y copia: la orden original va al archivo de contabilidad y la copia al archivo de bodega.
- e) El cliente solo podrá retirar su mercadería con la orden y la factura.
- f) El bodeguero recibe la factura y la orden de despacho entregada por el cliente, verifica los datos de los dos documentos y procede al despacho de la mercadería.
- g) Posteriormente el bodeguero actualiza el kárdex.

3.1.7.3. Ventas a crédito

- a) Las ventas a crédito se efectuará solo con previa autorización de gerencia.
- b) El cliente debe presentar la cédula de ciudadanía para este trámite.
- c) El vendedor recibe la autorización de gerencia y procede a elaborar el SAI con los precios de lista establecidos.

- d) La cajera recibe el dinero de la cuota inicial, actualiza los datos en el sistema computarizado y emite la factura en original y copia con su respectiva orden de despacho.
- e) La factura original se entrega al cliente y la copia para el cierre de caja que luego de su revisión irá al archivo de contabilidad. La orden de despacho original se envía a bodega para su respectiva separación hasta que la factura sea cancelada en su totalidad y pueda retirar la mercadería, que luego irá al archivo de contabilidad. La copia va al archivo de bodega.
- f) El bodeguero recibe la factura y la orden de despacho entregada por el cliente, verifica los datos de los dos documentos y procede al despacho de la mercadería.
- g) Posteriormente el bodeguero actualiza el kárdex.

FLUJOGRAMA DE VENTAS DIARIAS



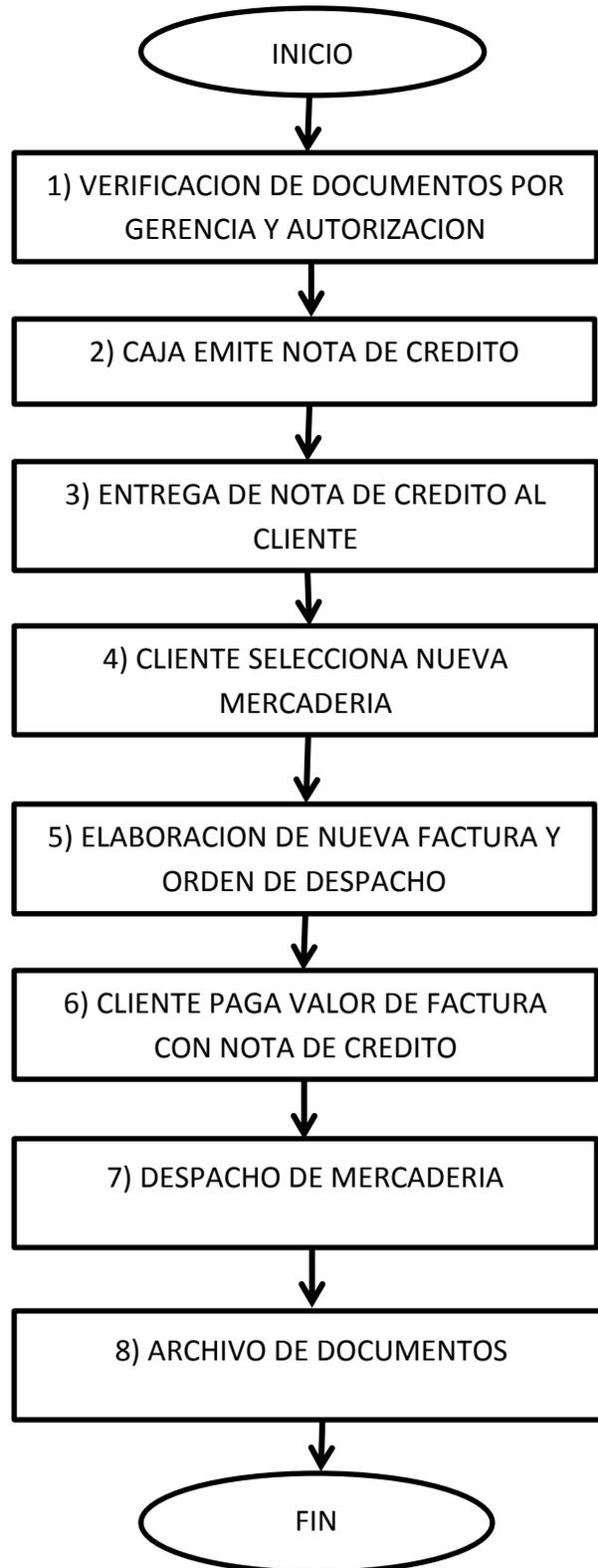
3.1.7.4. Cuentas por cobrar

- a)** La cajera se encarga de llevar un auxiliar de las facturas emitidas a crédito con sus respectivos abonos.
- b)** Una vez canceladas dichas facturas serán archivadas en contabilidad en orden alfabético.
- c)** Al final de cada mes la cajera prepara un resumen por orden cronológico, en original y copia, el original es entregado al auxiliar de contabilidad para que verifique con los datos que le proporciona el sistema computarizado con respecto a cuentas por cobrar. La copia se queda en su archivo.
- d)** El auxiliar de contabilidad entrega estos datos a Gerencia para que realice los trámites de cobro respectivos, en caso de que sea necesario tomas acciones legales.
- e)** Si el cliente tiene un retraso de dos días laborables, la cajera realizará una notificación telefónica.
- f)** En caso de cancelar en los dos días posteriores, se informará a Gerencia para que realice el trámite correspondiente.
- g)** Cuando el cliente se acerque a cancelar, la cajera recibirá el dinero y emitirá el comprobante de pago en original y copia. El comprobante original se entregará al cliente y la copia se entregará al Contador para su archivo una vez que se realice el cierre de caja.

3.1.7.5. Devoluciones

- a)** Una vez efectuada la venta con su respectiva factura, el cliente tiene treinta días máximos para que pueda hacer la devolución.
- b)** El cliente que devuelva la mercadería lo hará en las mismas condiciones que las recibió caso contrario no podrá hacerlo.
- c)** El gerente verifica inmediatamente en la factura original la fecha de compra y las especificaciones de la mercadería.
- d)** Si las condiciones anteriormente detalladas son favorables, el gerente autoriza la devolución de la mercadería al cliente.
- e)** La cajera emite la nota de crédito que proporciona el sistema en original y copia; la original se entrega al cliente, la copia va al archivo de contabilidad. En la nota de crédito se detalla la mercadería que está ingresando a bodega con los precios de lista de la empresa.
- f)** Con la nota de crédito el cliente escogerá nuevos artículos, acercarse a caja para facturarlos y pagar con la misma.
- g)** Si el valor de compra es superior al de la nota de crédito. El cliente debe entregar la diferencia ya sea en efectivo, cheque o tarjeta de crédito.

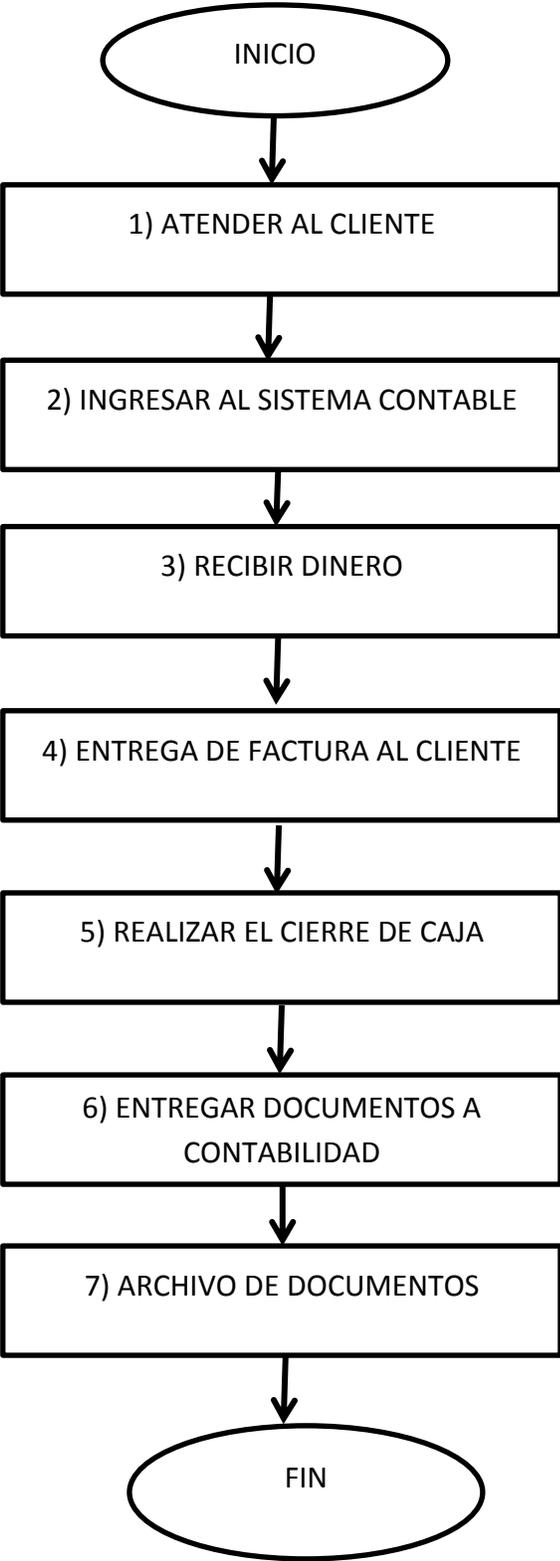
FLUJO GRAMA DE DEVOLUCIONES



3.1.7.6. Cierres de caja

- a)** Al finalizar la jornada laborable la cajera imprimirá el cierre de caja del día y lo entregará al contador conjuntamente con los valores recibidos.
- b)** El contador verificará la secuencia de las facturas y la exactitud de los valores ingresados por las ventas al contado, abonos de clientes y ventas a crédito si existe.
- c)** La cajera deberá contar el dinero, totalizar los cheques, sumar los vales por tarjetas de crédito y hacer las papeletas de depósito respectivas al banco.
- d)** El contador confirmará dichos resultados, contará dichos valores y documentos hasta su verificación total.
- e)** Para el arqueo de caja el gerente deberá estar presente y firmar la autenticidad de lo actuado.
- f)** Los faltantes son responsabilidad de la cajera, la misma que deberá reintegrar dichos valores.
- g)** El contador se encargará de registrar las novedades bajo el respaldo escrito del gerente para su respectivo registro contable.
- h)** El arqueo de caja debe ser archivados en contabilidad luego de haber realizados las operaciones correspondientes.

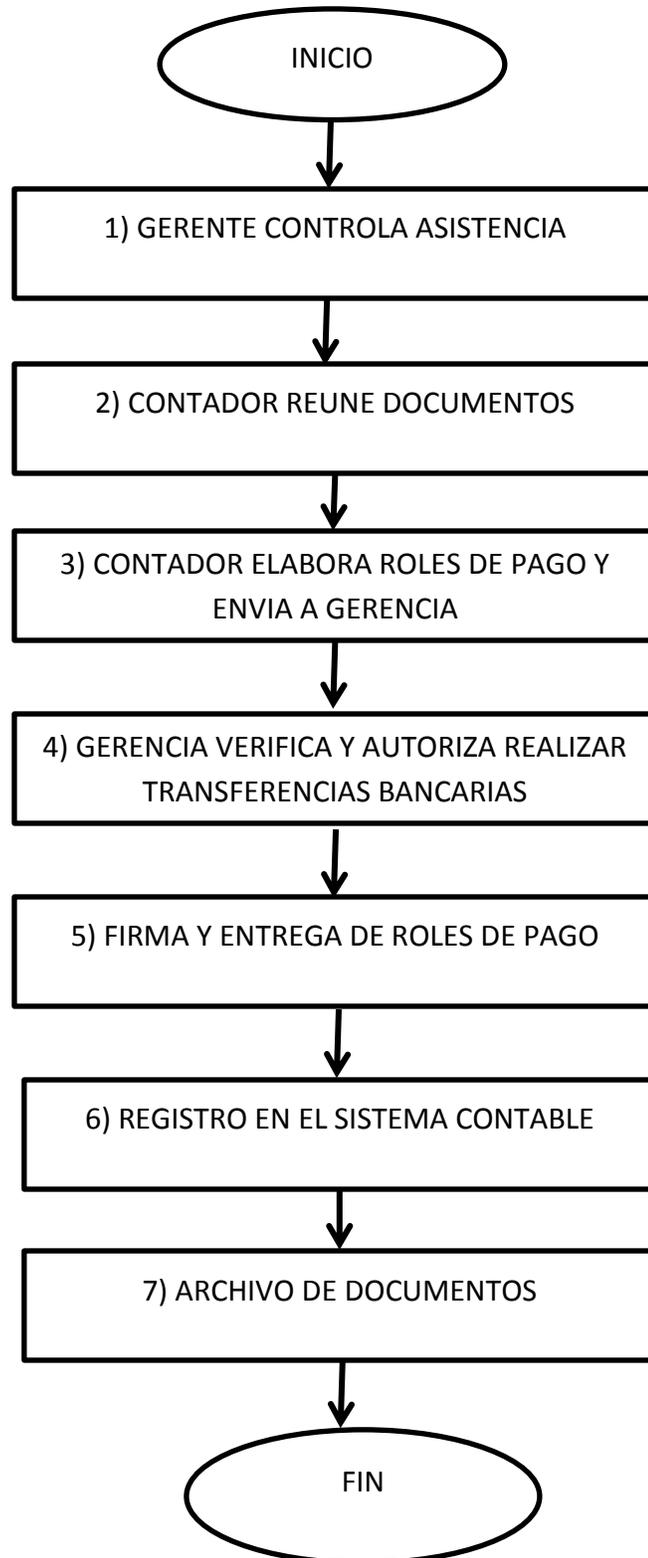
FLUJO GRAMA DE RECAUDACIÓN DIARIA



3.1.7.7. Pago de nómina

- a)** El gerente debe controlar la asistencia del personal a la empresa así como la hora de ingreso y salida de cada trabajador, en base a un registro de asistencia.
- b)** El gerente establecerá los horarios de trabajo.
- c)** El gerente fijará las normas correspondientes, en caso de atrasos se concederá cinco minutos de gracia.
- d)** Al día siguiente de haber finalizado el mes de trabajo, el contador reunirá los documentos correspondientes para el cálculo del rol de pagos como son: registro de asistencia, anticipos y otro tipo de documentos que impliquen deducciones o ingresos para el cálculo.
- e)** El contador elaborará el rol de pagos en un plazo no mayor a dos días laborables y entregará al gerente para su verificación conjuntamente con los documentos anteriormente mencionados.
- f)** Una vez revisados el gerente autorizará inmediatamente al contador a realizar las transferencias bancarias individuales de cada trabajador.
- g)** El contador hará firmar el rol de pagos a cada trabajador luego de haber efectuado la correspondiente transferencia.
- h)** El contador registrará dichos movimientos y archivará los documentos.

FLUJOGRAMA DE PAGO DE NOMINA



3.2. Manual Contable

La contabilidad constituye un pilar fundamental dentro de la actividad comercial de una empresa cuya función principal es el que permite registrar de manera ordenada las transacciones diarias que tiene una empresa, emitiendo resultados mismos que sirven para la elaboración de los estados financieros.

De igual manera es imprescindible llevar la contabilidad, porque ella nos permite cumplir con las obligaciones tributarias existentes mismas que están estipuladas en la Ley de Régimen Tributario Interno.

Con los resultados obtenidos en el manejo del sistema contable, de manera oportuna permiten a Gerencia a tomar las decisiones adecuadas en beneficio de la empresa.

3.2.1. Políticas contables

- a. La contabilidad se llevará aplicando las NIIF, Ley de Régimen Tributario Interno, Código de Comercio, Código Laboral y demás disposiciones emanadas a nivel nacional como local.
- b. El contador y el auxiliar contable realizarán los controles necesarios de cada cuenta en forma mensual o conforme la información lo requiera.
- c. El contador y el auxiliar contable se colaborarán entre sí en el trabajo contable-financiero.
- d. Es responsabilidad del contador, la presentación completa y oportuna de la información financiera, tributaria.
- e. El sistema contable-financiero se llevará en forma sistematizada.
- f. Los respaldos de información deberán obtenerse en forma periódica y completa.
- g. Los desembolsos deberán contar con la autorización y firma del gerente respaldados con los documentos de soporte internos de la entidad.

- h. El gerente realizará el control respectivo en desembolsos, roles de pago, cuentas de clientes y otras cuentas que se estime conveniente.
- i. Antes de registrar los asientos contables el contador revisará la oportuna y entrega total de justificativos, verificará autorizaciones y realizará los cálculos correspondientes.
- j. Los documentos de soporte se archivarán de forma lógica y secuencial.
- k. El gerente estará en comunicación directa con el contador a fin de que conozca las decisiones tomadas en cuanto a políticas administrativas y contables.
- l. Es obligación del contador mantener actualizados los datos con respecto a pago de proveedores y estará pendiente de los mismos para su cancelación.
- m. Para el cálculo de provisión de incobrables se considerará el 1% sobre los créditos concedidos durante el ejercicio.
- n. El sistema de control de inventarios se realizará mediante el sistema de cuenta promedio.
- o. El método de valoración de inventarios es el de promedio ponderado.
- p. El método de depreciación a utilizar será el de línea recta.

3.2.2. Plan de cuentas

El plan de cuentas es un listado lógico que contiene todas las cuentas que son necesarias para registrar los hechos contabilizables, es decir, es la ordenación sistemática de la totalidad de las cuentas que integran el sistema contable.

El plan de cuentas será realizado por el contador en base a las necesidades de la empresa y adaptado a la empresa es el siguiente:

PLAN DE CUENTAS FERRITECHOS

1	ACTIVO	GRUPO	1
1,01	ACTIVOS CORRIENTES	GRUPO	2
1.01.01	CAJA	GRUPO	3
1.01.01.01	Caja-Bancos	MOVIMIENTO	4
1.01.03	INVERSIONES	GRUPO	3
1.01.03.01	Depósitos Bco. Pichincha	MOVIMIENTO	4
1,02	EXIGIBLE	GRUPO	2
1.02.01	CARTERA DE CLIENTES	GRUPO	3
1.02.01.01	Cuentas por Cobrar Clientes	MOVIMIENTO	4
1.02.02	OTRAS CUENTAS POR COBRAR	GRUPO	3
1.02.02.01	Cuentas por Cobrar Empleados	MOVIMIENTO	4
1.02.02.90	Otras Cuentas por Cobrar	MOVIMIENTO	4
1.02.04	TARJETAS DE CRÉDITO	GRUPO	3
1.02.04.01	Visa	MOVIMIENTO	4
1.02.04.02	Diners	MOVIMIENTO	4
1.02.04.03	Mastercard	MOVIMIENTO	4
1.02.04.04	American Express	MOVIMIENTO	4
1.02.04.90	Otras Tarjetas de Crédito	MOVIMIENTO	4
1.02.05.52	Cartera Incobrable	MOVIMIENTO	4
1.02.05.99	(Provisión Cuentas Incobrables)	MOVIMIENTO	4
1.02.90	IMPUESTOS Y CONTRIBUCIONES	GRUPO	3
1.02.90.01	IVA en Compras de Mercadería	MOVIMIENTO	4
1.02.90.02	IVA en Notas de Crédito a Clientes	MOVIMIENTO	4
1.02.90.04	Impuesto a la Renta Retenido	MOVIMIENTO	4
1.02.90.05	IVA Retenido en Cobros	MOVIMIENTO	4
1.02.90.06	Crédito Fiscal I.V.A.	MOVIMIENTO	4
1.02.90.07	Anticipos del Impuesto a la Renta	MOVIMIENTO	4
1.02.90.08	IVA pagado en Gastos	MOVIMIENTO	4

1.02.90.09	IVA en Compra de Activos Fijos	MOVIMIENTO	4
1.02.95	PAGOS ANTICIPADOS	GRUPO	3
1.02.95.01	Anticipos a Proveedores	MOVIMIENTO	4
1.02.95.03	Anticipos Utilidades	MOVIMIENTO	4
1.02.95.04	Estibaje por Liquidar	MOVIMIENTO	4
1.02.95.05	Viáticos, Movilización por Liquidar	MOVIMIENTO	4
1,05	REALIZABLE	GRUPO	2
1.05.01	INVENTARIO DE MERCADERÍAS	GRUPO	3
1.05.01.01	Mercadería para la Venta	MOVIMIENTO	4
1.05.01.03	Mercadería en Tránsito	MOVIMIENTO	4
1.05.01.05	Artículos en Exhibición	MOVIMIENTO	4
1.05.01.50	Mercadería Defectuosa	MOVIMIENTO	4
1,10	ACTIVOS FIJOS	GRUPO	2
1.10.50	TERRENOS	GRUPO	3
1.10.50.01	Costo y Reexpresiones Terreno	MOVIMIENTO	4
1.10.60	EDIFICIOS	GRUPO	3
1.10.60.01	Costo y Reexpresiones Edificios	MOVIMIENTO	4
1.10.60.90	Depreciación Acum. Edificios	MOVIMIENTO	4
1.10.61	VEHÍCULOS	GRUPO	3
1.10.61.01	Costo y Reexpresiones Vehículos	MOVIMIENTO	4
1.10.61.90	Depreciación Acum. Vehículos	MOVIMIENTO	4
1.10.62	MAQUINARIA Y EQUIPO	GRUPO	3
1.10.62.01	Costo y Reexpr. Muebles, Enseres y E	MOVIMIENTO	4
1.10.62.90	Depr.Acum. Muebles, Enseres y Equip	MOVIMIENTO	4
1.10.63	EQUIPOS DE COMPUTACIÓN	GRUPO	3
1.10.63.01	Costo y Reexpresiones Equi. Computa	MOVIMIENTO	4
1.10.63.90	Deprec. Acum. Equipos de Computación	MOVIMIENTO	4
1.10.90	OTROS ACTIVOS FIJOS	GRUPO	3

1.10.90.01	Costo y Reexpresiones	MOVIMIENTO	4
	Depreciación Acum. Otros Activos		
1.10.90.90	Fijos	MOVIMIENTO	4
1,90	OTROS ACTIVOS	GRUPO	2
1.90.01	DIFERENCIAS POR REGULARIZAR	GRUPO	3
1.90.01.04	Diferencias en Caja	MOVIMIENTO	4
1.90.01.06	Difer. Cuadre de Cartera	MOVIMIENTO	4
1.90.01.16	Difer. en Cuadre Proveedores	MOVIMIENTO	4
1.90.01.20	Difer. Cuadre de Inventarios	MOVIMIENTO	4
1.90.10	GASTOS DIFERIDOS	GRUPO	3
1.90.10.01	Gastos varios	MOVIMIENTO	4
1.90.10.02	Intereses Diferidos	MOVIMIENTO	4
1.90.10.03	Seguros Prepagados	MOVIMIENTO	4
1.90.10.10	Instalaciones y Adecuaciones	MOVIMIENTO	4
1.90.10.90	(Amortización Acum. Cargos Diferidos	MOVIMIENTO	4
2	PASIVOS	GRUPO	1
2,01	PASIVOS CORTO PLAZO	GRUPO	2
2.01.01	PROVEEDORES	GRUPO	3
2.01.01.01	Cuentas por Pagar Proveedores	MOVIMIENTO	4
2.01.02	DOCUMENTOS EMITIDOS	GRUPO	3
2.01.02.01	Documentos por Pagar	MOVIMIENTO	4
2.01.03	EMPLEADOS	GRUPO	3
2.01.03.02	Décimo Tercer Sueldo	MOVIMIENTO	4
2.01.03.03	15% Participación Trabajadores	MOVIMIENTO	4
2.01.03.04	Decimo Cuarto Sueldo	MOVIMIENTO	4
2.01.03.05	Vacaciones	MOVIMIENTO	4
2.01.03.06	Fondos de Reserva	MOVIMIENTO	4
2.01.03.07	Difer. por Liquidar Rol de Pagos	MOVIMIENTO	4

2.01.03.10	Capacitación por Pagar	MOVIMIENTO	4
2.01.03.20	Préstamos quirografarios empleados	MOVIMIENTO	4
2.01.03.30	IESS por Pagar	MOVIMIENTO	4
2.01.03.40	Comisariato Empleados	MOVIMIENTO	4
2.01.04	PRESTAMOS	GRUPO	3
2.01.04.01	Préstamos Banco	MOVIMIENTO	4
2.01.04.02	Otros Préstamos	MOVIMIENTO	4
2.01.04.03	Sobregiros Bancarios	MOVIMIENTO	4
2.01.04.04	Transferencias	MOVIMIENTO	4
2.01.04.05	Préstamos Banco Internacional	MOVIMIENTO	4
2.01.04.10	Intereses x Pagar Corto Plazo	MOVIMIENTO	4
2.01.20	IMPUESTOS FISCALES Y MUNICIPALES	GRUPO	3
2.01.20.01	Retención 1% en Compras Mercadería	MOVIMIENTO	4
2.01.20.02	Retención 8% Arriendo Inmuebles	MOVIMIENTO	4
2.01.20.03	Retención 1% Servicio Básicos	MOVIMIENTO	4
2.01.20.04	Retención 1% en Gastos Transporte	MOVIMIENTO	4
2.01.20.05	I.V.A. en Facturación	MOVIMIENTO	4
2.01.20.06	S.R.I por Pagar	MOVIMIENTO	4
2.01.20.07	S.R.I. Pagado por anticipado	MOVIMIENTO	4
2.01.20.08	IVA en N/C de Proveedores	MOVIMIENTO	4
2.01.20.09	IVA en Venta de Activos Fijos	MOVIMIENTO	4
2.01.20.10	Retención 30% IVA en compra de bien	MOVIMIENTO	4
2.01.20.11	Retención 70% IVA en Servicios	MOVIMIENTO	4
2.01.20.12	Retención 1% Repuestos y Herramient	MOVIMIENTO	4
2.01.20.13	Retención 2% Servicio Básico	MOVIMIENTO	4
2.01.20.14	1% Compra de Activos Fijos	MOVIMIENTO	4
2.01.20.15	100% IVA Profesionales y Otras PN	MOVIMIENTO	4
2.01.20.16	100% Arrendamiento P. Naturales	MOVIMIENTO	4

2.01.20.17	Ret. 1 por mil seguros	MOVIMIENTO	4
2.01.20.18	Retención 2% Suministros	MOVIMIENTO	4
2.01.20.19	Retención 8% Servicios Profesionales	MOVIMIENTO	4
2.01.20.20	Patente Comercial	MOVIMIENTO	4
2.01.20.21	Retención 2% en otros Gastos o Servic	MOVIMIENTO	4
2.01.20.22	Retención 1% Promoción y publicidad	MOVIMIENTO	4
2.01.20.23	Retención 1% Lubricantes	MOVIMIENTO	4
2.01.20.24	Retención 2% predomina mano de obr	MOVIMIENTO	4
2.01.90	OTRAS CUENTAS POR PAGAR	GRUPO	3
2.01.90.01	Arriendo por Pagar	MOVIMIENTO	4
2.01.90.03	Anticipos de Clientes	MOVIMIENTO	4
2.01.90.04	Estibaje por Pagar	MOVIMIENTO	4
2.01.90.90	Otras Cuentas por Pagar	MOVIMIENTO	4
2,09	OTROS PASIVOS	GRUPO	2
2.09.01	DIFERENCIAS POR REGULARIZAR	GRUPO	3
2.09.01.01	Difer. en Cuadre Cartera	MOVIMIENTO	4
2.09.01.02	DB/CR Empleados SIN PROCESAR	MOVIMIENTO	4
2.09.01.04	Difer. Cuadre Inventarios	MOVIMIENTO	4
2.09.01.06	Difer. Cuadre Proveedores	MOVIMIENTO	4
2.09.01.07	Valores por Liquidar	MOVIMIENTO	4
2.09.01.08	Diferencias en Caja	MOVIMIENTO	4
2,90	PASIVOS LARGO PLAZO	MOVIMIENTO	2
2.90.01	PRESTAMOS	GRUPO	3
2.90.01.01	Intereses x Pagar Largo Plazo	MOVIMIENTO	4
2.90.01.02	Documentos por pagar	MOVIMIENTO	4
3	PATRIMONIO	GRUPO	1
3,01	Saldo Inicial de Clientes	MOVIMIENTO	2
3,05	Gastos Personales Educación	MOVIMIENTO	2

3,06	Revalorización del Inventario	MOVIMIENTO	2
3,07	Regularización de Cuentas	MOVIMIENTO	2
3,10	CAPITAL Y RESERVAS	GRUPO	2
3.10.01	Capital Pagado	MOVIMIENTO	3
3.10.10	Aportes Futuras Capitalizaciones	MOVIMIENTO	3
3.10.20	Consolidación de Diferencias en Cuent	MOVIMIENTO	3
3.10.30	Reserva por Reval. del Patrimonio	MOVIMIENTO	3
	SUPERÁVIT O DÉFICIT		
3,20	ACUMULAD	GRUPO	2
3.20.01	Cierre Cuentas de Resultados	MOVIMIENTO	3
3.20.02	Donaciones	MOVIMIENTO	3
3,30	RESULTADOS DEL EJERCICIO	GRUPO	2
3.30.01	Utilidad del Ejercicio	MOVIMIENTO	3
3.30.02	Pérdida del Ejercicio	MOVIMIENTO	3
4	INGRESOS	GRUPO	1
4,01	INGRESOS POR VENTAS	GRUPO	2
4.01.01	Ventas	MOVIMIENTO	3
4.01.03	Descuentos en Ventas	MOVIMIENTO	3
4.01.04	Devoluciones en Ventas	MOVIMIENTO	3
4.01.05	Promociones en Ventas	MOVIMIENTO	3
4.01.06	Descuento Subdistribuidores	MOVIMIENTO	3
4,09	OTROS INGRESOS	GRUPO	2
4.09.02	Sobrantes en cobros	MOVIMIENTO	3
4.09.03	Recuperaciones	MOVIMIENTO	3
4.09.04	Eliminación Saldos Acreedores Cliente	MOVIMIENTO	3
4.09.06	Diferencias en Devoluc. Clientes	MOVIMIENTO	3
4.09.07	Venta de Activos Fijos	MOVIMIENTO	3
4.09.09	Comisión Cheques Devueltos	MOVIMIENTO	3

4.09.10	Multas Empleados	MOVIMIENTO	3
4.09.50	Saldos A favor en el Inventario	MOVIMIENTO	3
4.09.90	Otros Ingresos	MOVIMIENTO	3
4,20	INGRESOS FINANCIEROS	GRUPO	2
4.20.01	Pronto Pago en Compras	MOVIMIENTO	3
4.20.03	Intereses Ganados	MOVIMIENTO	3
5	COSTOS Y GASTOS	GRUPO	1
5,01	COSTO DE VENTAS	GRUPO	2
5.01.01	Compra de mercadería	MOVIMIENTO	3
5.01.02	Descuento en Compras	MOVIMIENTO	3
5.01.03	Costo de mercaderías	MOVIMIENTO	3
5.01.04	Estibaje en Compras	MOVIMIENTO	3
5.01.05	Fletes en Compras	MOVIMIENTO	3
5.01.06	Desc. P.Pago en Compras	MOVIMIENTO	3
5.01.07	Cumplim. de cupos en Compras	MOVIMIENTO	3
5.01.08	Diferencias en Devol. en Compras	MOVIMIENTO	3
5.01.90	Inventario final para la venta	MOVIMIENTO	3
5,02	GASTOS DE ADMINISTRACIÓN	GRUPO	2
5.02.01	Sueldos y Salarios	MOVIMIENTO	3
5.02.02	Gastos de Representación (Viaje y Ges	MOVIMIENTO	3
5.02.03	Aportes al IESS	MOVIMIENTO	3
5.02.04	Refrigerios Oficina	MOVIMIENTO	3
5.02.05	Mantenimiento Equipos de Oficina	MOVIMIENTO	3
5.02.06	Mantenimiento Sistemas de Computac	MOVIMIENTO	3
5.02.07	Honorarios por Servicios Prestados	MOVIMIENTO	3
5.02.08	Depreciación Activos Fijos Adm.	MOVIMIENTO	3
5.02.09	Agua, Luz, Teléfono	MOVIMIENTO	3
5.02.10	Publicaciones	MOVIMIENTO	3

5.02.20	Suministros de Oficina	MOVIMIENTO	3
5.02.90	Otros Gastos de Administración	MOVIMIENTO	3
5.03	GASTOS DE VENTA	GRUPO	2
5.03.03	Mantenimiento Vehículos	MOVIMIENTO	3
5.03.04	Combustible Vehículos	MOVIMIENTO	3
5.03.06	Gasto Estibaje y combustible	MOVIMIENTO	3
5.03.09	Peajes	MOVIMIENTO	3
5.03.10	Arriendo de Bodegas	MOVIMIENTO	3
5.03.11	Fletes en Ventas	MOVIMIENTO	3
5.03.14	Depreciación Activos Fijos Ventas	MOVIMIENTO	3
5.03.15	Promociones y Publicidad	MOVIMIENTO	3
5.03.90	Otros Gastos de Venta	MOVIMIENTO	3
5.09	OTROS GASTOS DE OPERACIÓN	GRUPO	2
5.09.01	Impuestos Municipales	MOVIMIENTO	3
5.09.02	Impuestos Fiscales	MOVIMIENTO	3
5.09.04	Conteo Inventarios	MOVIMIENTO	3
5.09.06	Provisión Cuentas Incobrables	MOVIMIENTO	3
5.09.07	Seguridad Privada	MOVIMIENTO	3
5.09.10	Servicios Bancarios	MOVIMIENTO	3
5.09.11	Comisión Cheques Devueltos	MOVIMIENTO	3
5.09.15	Capacitación Empleados	MOVIMIENTO	3
5.09.16	Liquidación Empleados	MOVIMIENTO	3
5.09.18	Seguros Pagados	MOVIMIENTO	3
5.09.19	Amortización Cargos Diferidos	MOVIMIENTO	3
5.09.20	Multas en Impuestos Fiscales y Munic	MOVIMIENTO	3
5.09.21	Aguinaldos Navideños Empleados	MOVIMIENTO	3
5.09.22	Útiles de Limpieza	MOVIMIENTO	3
5.09.23	Mantenimiento Instalaciones	MOVIMIENTO	3
5.09.90	Otros Gastos de Operación	MOVIMIENTO	3

5,10	OTROS GASTOS	GRUPO	2
5.10.02	Gastos Judiciales	MOVIMIENTO	3
5.10.10	Gastos no Deducibles	MOVIMIENTO	3
5.10.90	Otros Gastos	MOVIMIENTO	3
5,20	GASTOS FINANCIEROS	GRUPO	2
5.20.01	Desc. Pronto pago en Ventas	MOVIMIENTO	3
5.20.02	Intereses Pagados	MOVIMIENTO	3
5.20.06	Impuestos Préstamos	MOVIMIENTO	3
5.20.07	Comisiones Giros y Transferencias	MOVIMIENTO	3
5.20.10	Otros Gastos Financieros	MOVIMIENTO	3
5,90	PERDIDAS	GRUPO	2
5.90.01	PERDIDAS EN CARTERA	GRUPO	3
5.90.01.01	Cientes Desaparecidos	MOVIMIENTO	4
5.90.01.02	Eliminación de Saldos Incobrables	MOVIMIENTO	4
5.90.01.03	Faltantes en Cobros	MOVIMIENTO	4
5.90.01.90	Provisión Cuentas Incobrables	MOVIMIENTO	4
5.90.02	OTRAS	GRUPO	3
5.90.02.01	Robos de caja	MOVIMIENTO	4
5.90.02.02	Diferencias en Devoluc. de Mercadería	MOVIMIENTO	4
5.90.02.03	Faltantes en Bodega	MOVIMIENTO	4
5.90.02.04	Mercadería Obsoleta	MOVIMIENTO	4
5.90.02.10	Donaciones	MOVIMIENTO	4
5.90.02.15	Gastos no deducibles	MOVIMIENTO	4
6	CUENTAS DE CIERRE	GRUPO	1
6.01.01	Cuentas de resultados	MOVIMIENTO	3
6.01.02	Ganancias y Pérdidas	MOVIMIENTO	3
7	CUENTAS DE INFORMACIÓN	GRUPO	1

7,01	DEUDORAS	GRUPO	2
7.01.05	Mercadería encargada	MOVIMIENTO	3
7.01.99	Deudoras por el contrario	MOVIMIENTO	3
7,20	ACREEDORAS	GRUPO	2
7.20.01	Garantías Bancarias	MOVIMIENTO	3
7.20.02	Cuentas de Orden Acreedoras	MOVIMIENTO	3
7.20.05	Cheques de Clientes en Garantía	MOVIMIENTO	3
7.20.99	Acreedoras por el contrario	MOVIMIENTO	3
8	TRANSFERENCIAS INTERNAS	GRUPO	1
8,02	Cruce de cuentas	MOVIMIENTO	2
8,03	Cruces en el Inventario	MOVIMIENTO	2
8,05	Préstamos de mercadería	MOVIMIENTO	2

CUADRO No. 31

3.2.3. Proceso contable

El proceso contable detalla todas las transacciones que realiza la empresa dentro de un período académico, que para fines contables es de un año calendario. La contabilidad registra todas las operaciones desde la obtención y revisión de documentos de soporte hasta la elaboración de los estados financieros.

Para la declaración y pago del IVA el ciclo es de un mes; y para el pago del Impuesto a la Renta es de un año.

La información de las operaciones se obtendrá en forma mensual con la finalidad de tomar decisiones inmediatas, que contribuyan al logro de los objetivos de la empresa.

Al finalizar el año calendario se conocerán los resultados obtenidos durante las actividades comerciales de la empresa.

3.2.3.1. Documentos de soporte

Para los registros contables, los documentos de soporte sirven como una prueba escrita que sustenta las transacciones que realiza una empresa.

El personal que labora en Contabilidad, debe revisar los documentos a fin de que no tengan errores o tachaduras que quebranten la transparencia y validez del mismo.

Una vez que haya cumplido con la tarea anteriormente mencionada, estos documentos se archivarán en forma total, lógica y secuencial por un tiempo máximo de cinco años.

Los documentos de soporte principales que la empresa utilizará para compra-venta son:

- a) Facturas
- b) Notas de Venta
- c) Notas de Crédito
- d) Liquidación de compras y servicios
- e) Comprobantes de Retención
- f) Documentos de servicios básicos
- g) Otros documentos autorizados por el SRI.

Los documentos de tipo interno que la empresa utilizará para la compra-venta y para trámites administrativos son:

- a) Tarjetas de kárdex
- b) Ordenes de requisición
- c) Órdenes de compra
- d) Guías de remisión
- e) Informes de recepción

- f) Recibos de caja
- g) Comprobantes de ingreso a bodega
- h) Arqueos o cierres de caja
- i) Comprobantes de sobrante y faltante de caja
- j) Comprobantes de egreso
- k) Registros de asistencia
- l) Hojas de anticipos
- m) Memorandos
- n) Documentos emitidos por bancos e instituciones financieras autorizadas por el SRI.

3.2.3.2. Jornalización – Libro Diario

Consiste en registrar los asientos contables en el Diario General, producto de las transacciones realizadas en la empresa, en donde la sumatoria de valores de débito y crédito sean iguales en el registro de cada uno de ellos.

Los asientos contables son la constancia escrita de las operaciones económicas y financieras de una empresa, deben tener un orden secuencial cronológico conforme se presentan las mismas. Se requiere por lo menos de dos cuentas: una deudora y una acreedora, pudiendo intervenir más de una cuenta en cada asiento contable.

El registro de las transacciones en el diario general debe cumplir con los siguientes requisitos:

- a) Número de asiento contable
- b) Año del ejercicio económico
- c) Mes del año que cursan las operaciones.
- d) Día en el que se realizan las transacciones
- e) Registro de la cuenta o cuentas que intervienen en el débito y crédito

- f) El valor de las cuentas: el orden deudor irán en la columna del débito y de orden acreedor irán en la columna del crédito.
- g) Al pie de cada transacción irá una nota resumida sobre la razón de la misma.

3.2.3.3. Mayorización

Se fundamenta en el traslado de valores expresados en el Diario General, a un registro individual en el que se especifique los movimientos de cada cuenta.

Los débitos y créditos de cada cuenta serán registrados en forma total y se establecerá los saldos a través de la diferencia de los mismos.

En el mayor general se refleja la siguiente información:

- a) Título del Libro
- b) Nombre de la cuenta de mayor
- c) Código de cada cuenta
- d) Fecha de registro
- e) Número de asiento
- f) Débitos
- g) Créditos
- h) Saldos

Además se realizarán libros auxiliares conforme la cuenta de mayor lo requiera y contendrá los datos especificados anteriormente en el mayor general.

3.2.3.4. Comprobación

El balance de comprobación tiene por finalidad establecer la exactitud de los registros efectuados tanto en el Diario general como en los Mayores, en donde la suma de los débitos y créditos sean iguales.

El balance de comprobación, está conformado por los siguientes elementos:

- a) Nombre de la empresa
- b) Identificación del documento
- c) Fecha de información financiera
- d) Sucesión numérica de cuentas
- e) Codificación y nombre de las cuentas
- f) Débitos y créditos de cada una de las cuentas
- g) Saldos deudores y acreedores de cada cuenta
- h) Sumatoria de datos.

3.2.3.5. Ajustes

Son registros que se realizan, al término de un ejercicio económico, una vez que se haya efectuado la verificación y análisis de cada una de las cuentas que intervienen en el balance de comprobación.

Los asientos de ajuste deberán plasmarse en el diario general una vez que se haya detectado el error, omisión, desactualización, etc.; y posteriormente se registrará en el libro mayor.

La finalidad de estos asientos es determinar los saldos reales para dichas cuentas, que permitan reflejar la verdadera situación de la empresa.

3.2.3.6. Cierre de libros

Al finalizar el período contable, las cuentas de ingresos y egresos se deben liquidar, para de esta manera determinar la utilidad o pérdida del ejercicio.

Para ello se procede a realizar lo siguiente:

- a) Los saldos de las cuentas de ingresos se debitan y los saldos de las cuentas de egreso se acreditan y como contrapartida de las mismas se utiliza la cuenta de Pérdidas y Ganancias.
- b) La cuenta Pérdidas y Ganancias obtendrá un saldo deudor si existe pérdida, caso contrario, si se obtiene un saldo acreedor existirá ganancia.

3.2.3.7.Estados Financieros

La elaboración de estados financieros constituye el último paso del proceso contable y por lo tanto son el resultado de la contabilidad; contienen declaraciones informativas sobre las operaciones que realiza la empresa en un período o ejercicio económico.

Los estados financieros deben estar suscritos por el Contador y el Gerente de la empresa.

Existen tres estados financieros básicos:

a. Balance General o Estado de Situación Financiera

Es un documento contable que muestra la situación financiera de la empresa dentro de un período contable, en este balance se reflejan los activos, pasivos y patrimonio que tiene la empresa.

El Balance General consta de los siguientes elementos:

- Identificación de la empresa
- Nombre del documento
- Fecha de información financiera
- Presentación de las cuentas de activos, pasivos y patrimonio.
- Firma del contador y Gerente.

**REA TOBAR SIMON ALFONSO
ESTADO DE SITUACION INICIAL
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2011**

ACTIVO

ACTIVO CORRIENTE

Caja-Bancos
Cuentas por Cobrar
Inventario de Mercaderías
I.R. año corriente
TOTAL ACTIVO CORRIENTE

ACTIVO FIJO

Edificio
Maquinaria y Equipo
Equipo de Cómputo
Vehículos
(-) Depreciación Acumulada Activo Fijo
TOTAL ACTIVO FIJO

TOTAL ACTIVO

PASIVO

PASIVO CORRIENTE

Cuentas por Pagar (Proveedores)
I.R. por pagar del ejercicio
TOTAL PASIVO CORRIENTE

PASIVO LARGO PLAZO

Documentos por pagar
TOTAL PASIVO LARGO PLAZO

TOTAL PASIVO

PATRIMONIO

Capital
Utilidad del Ejercicio
TOTAL PATRIMONIO NETO

TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO

ALFONSO REA
GERENTE PROPIETARIO
C.I. 1000788370

EDUARDO NARVÁEZ
CONTADOR
RUC. 1002312229001

b. Estado de Evolución del Patrimonio

Es el estado financiero que muestra en forma detallada las actividades de financiamiento y de inversión durante un período contable, sirve como complemento de información con respecto a los cambios realizados en la posición financiera de la empresa.

El Estado de Cambios en el Patrimonio constan los siguientes elementos:

- Identificación de la empresa
- Nombre del documento
- Fecha de información financiera
- Origen y aplicación de los recursos(aumentos o disminución)
- Firma del contador y Gerente.

**REA TOBAR SIMÓN ALFONSO
ESTADO DE EVOLUCIÓN DEL PATRIMONIO
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2011**

No.	CUENTAS	SALDOS INICIALES	CAPITAL	RESERVA	UTILIDADES RETENIDAS	SALDO FINAL
1	Capital					
2	Reservas					
3	Utilidades Retenidas					
4	Otros					
	TOTAL					

ALFONSO REA
GERENTE PROPIETARIO
C.I. 1000788370

EDUARDO NARVÁEZ
CONTADOR
RUC. 1002312229001

c. Estado de Pérdidas y Ganancias

Es un informe básico que complementa la información contenida en los estados financieros anteriores y permite ampliar la información de la cuenta de utilidades.

El estado de pérdidas y ganancias, muestra la utilidad o pérdida al final del ejercicio económico.

Este estado financiero consta de los siguientes elementos:

- Identificación de la empresa
- Nombre del documento
- Fecha de información financiera
- Ventas
- Presentación de las cuentas de Costos y Gastos
- Utilidad o pérdida
- Firma del contador y Gerente.

**REA TOBAR SIMON ALFONSO
ESTADO DE RESULTADOS
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2011**

INGRESOS

Ventas Netas con 12%

Ventas Netas con 0%

TOTAL DE INGRESOS

COSTOS Y GASTOS

COSTOS

Inventario Inicial

Compras

Compras Importación

(-) Inventario Final

TOTAL COSTO DE VENTAS

GASTOS DE ADMINIS.Y VTAS.

GASTOS DE ADMINISTRACION

Sueldos y Salarios

Beneficios sociales

Aportes al IESS

Aportes fondos de

reserva

Gastos intereses bancarios

Agua, luz y telecomunicaciones

(+) Depreciación de Activos Fijos

TOTAL GTOS. DE ADMINISTRAC.

GASTOS DE VENTAS

Promoción y Publicidad

Mantenimiento y repuestos

Suministros y materiales

Lubricantes

Combustibles

Flete

Gastos de viajes

Gastos impuestos salida de divisas

Seguros

Otros pagos de bienes

Otros pagos de servicios

Otros Gastos de ventas

TOTAL GASTOS DE VENTAS

TOTAL GTOS. DE ADM. Y VTAS.

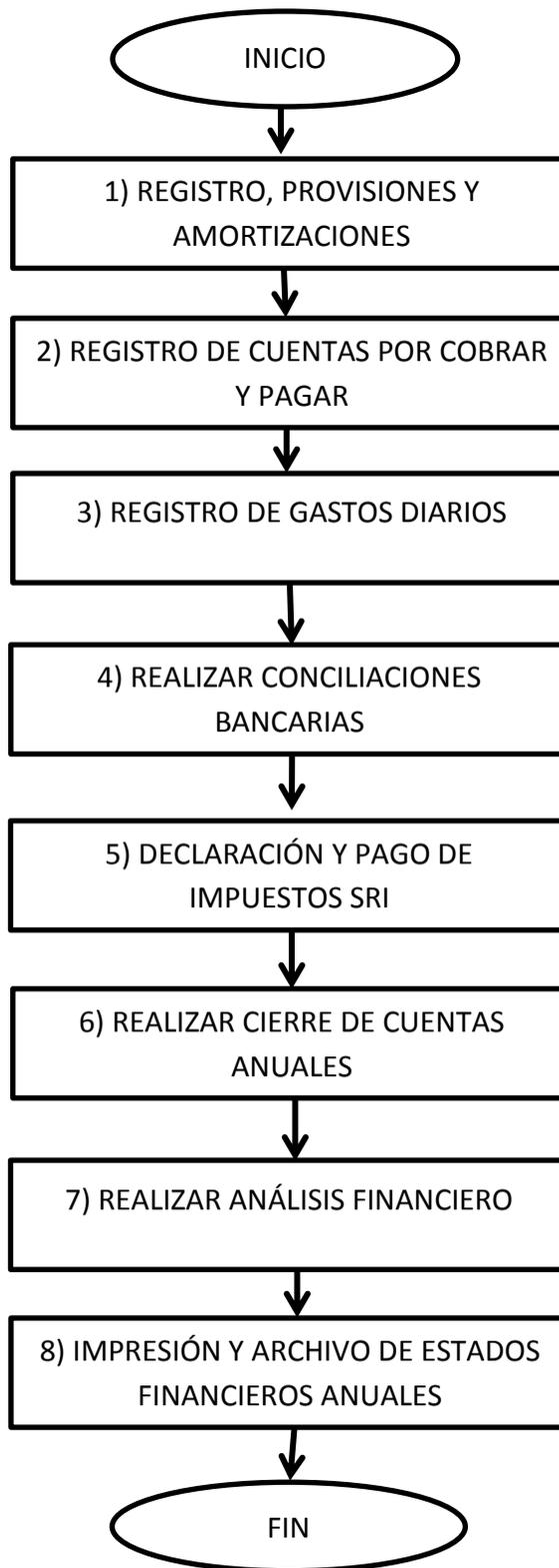
TOTAL COSTOS Y GASTOS

UTILIDAD DEL EJERCICIO

ALFONSO REA
GERENT PROPIETARIO
C.I. 1000788370

EDUARDO NARVÁEZ
CONTADOR
RUC. 1002312229001

FLUJO GRAMA PARA ELABORACIÓN DE ESTADOS FINANCIEROS



3.2.4. Políticas financieras

El análisis financiero se realizará con el tiempo mínimo de dos meses y un máximo de doce meses, pudiendo ser modificado conforme las circunstancias lo requieran.

El juicio crítico y razonable, será dictaminado por un profesional idóneo que trabaje dentro de la empresa, en este caso el contador será quien realice dicho trabajo.

De considerar necesario el gerente podrá contratar los servicios de profesionales independientes a las actividades de la empresa, para que realicen un análisis completo y profundo de la situación de la misma.

Los informes serán entregados a Gerencia, para que realice una correcta toma de decisiones.

Para la realización del análisis financiero, deberán tenerse al día, en su respectivo orden y archivo los documentos que faciliten la realización del mismo.

3.2.5. Análisis financiero

Una vez que la contabilidad procesa la información obtenida en un período determinado y provee los estados financieros, el analista efectúa un diagnóstico de la situación económica-financiera de la empresa a través del empleo de índices financieros y otros instrumentos similares.

Para realizar dicho estudio se debe considerar la estructura financiera de la empresa con respecto a la actividad que desarrolle; por tratarse de una empresa comercial los inventarios rotarán más rápidamente.

Existen dos tipos de análisis:

- a) Análisis vertical: se refiere a la utilización de los estados financieros de un período contable para conocer su situación o resultados.
- b) Análisis horizontal: se comparan entre sí los dos últimos períodos, ya que en el período que está sucediendo se compara la contabilidad contra el presupuesto.

3.3. Sistema de Control Interno del Área Financiera para Almacén Ferritechos

3.3.1. Normas Técnicas de Control Interno

a. Gerencia Estratégica

Se mantendrá un Plan Estratégico orientado a cumplir con los objetivos de la Empresa.

b. Sistematización

La gestión de la Empresa será apoyada por el sistema informático SIRE

Implantación y Actualización del Sistema de Control Interno

3.3.2. Normas Generales Administrativas

a. Planeación

De los recursos humanos, materiales, financieros y de información, para lograr el cumplimiento de los objetivos de Almacén Ferritechos.

b. Organización

Se definirán y delimitarán las líneas de autoridad, responsabilidad y comunicación en el Manual de Funciones.

c. Unidad de Mando y Supervisión Directa

Se establecerá la unidad de mando y supervisión directa en todos los niveles de Almacén Ferritechos.

3.3.3. Normas Generales de Documentos

a. Control y Uso de Formularios y Reportes

Los formularios serán preimpresos y prenumerados al igual que los reportes que genere el sistema. Se llevará el control de los mismos, haciendo coincidir la numeración automática del sistema.

b. Documentos de Respaldo

Toda operación por adquisición de bienes, ingresos y gastos, deberán tener la documentación suficiente que respalde y justifique cumpliendo con las disposiciones de la Ley de Régimen Tributario Interno LRTI

c. Archivo de Documentos de Respaldo

La documentación de respaldo y especialmente la contable serán archivadas siguiendo un orden lógico numérico y de fácil acceso, manteniendo el tiempo especificado en el Código Tributario.

3.3.4. Normas Generales Sobre Recursos Humanos

Las normas de control del recurso humano como básicas son las siguientes:

- Honestidad de los empleados.
- Responsabilidad en sus funciones.
- Capacitación y entrenamiento del personal.
- Control disciplinario.

- Evaluación.

3.3.5. Normas Específicas Contables

a. Normas sobre efectivo

- **Fondo Fijo Rotativo.**

Establecido para necesidades urgentes de valores reducidos.

- **Responsable de fondo fijo rotativo.**

En lo posible será un a secretaria u oficinista donde exista esta función.

- **Manejo del fondo fijo rotativo.**

Su manejo será con formularios preimpresos, por valores y conceptos previamente establecidos en Almacén Ferritechos, en el reglamento respectivo.

- **Ingreso para depósito**

Todos los ingresos recaudados serán depositados intactos e inmediatos máximo dentro de las 48 horas siguientes a su recepción.

- **Arqueos sorpresivos**

Los fondos estarán sujetos a comprobaciones periódicas por medio de arqueos sorpresivos, sin crear rutina por personal del área contable.

b. Normas Sobre Bancos

- **Apertura de Cuentas Bancarias.**

Serán abiertas a nombre de la Empresa.

- **Responsabilidad y Manejo de Cuentas Bancarias**

Se manejará a través de firmas conjuntas del Gerente y Contador/a.

- **Desembolso con Cheque**

Todos los desembolsos serán con cheque, excepto los de fondo fijo rotativo.

- **Conciliaciones Bancarias**

Se realizará una vez receptado el estado de cuenta de cada mes.

- **Corte de Movimiento y Confirmación de Saldos**

Se solicitará un corte de cuenta en cualquier fecha, como medio de control.

- **Operación del Sistema Administrativo y Financiero**

El manejo del sistema automatizado será mediante el perfil del usuario para cada empleado que lo use y será asignado por el administrador del sistema.

c. Normas Sobre Cuentas por Cobrar

- **Sistema de Registro**

Se establecerá registros detallados y clasificados por concepto de Cuentas por Cobrar.

- **Conciliación**

Se realizarán conciliaciones entre la cuenta de mayor general y auxiliar detallado de cuentas por cobrar.

- **Operación del Sistema Administrativo y Financiero**

El manejo del sistema automatizado será mediante el perfil del usuario para cada empleado que lo use y será asignado por el administrador del sistema

d. Normas Sobre Obligaciones

- **Sistema de Registro**

Se establecerá registros detallados y adecuados que permitan clasificar los tipos de obligación.

- **Autorización**

El Gerente ante los organismos de control y entidades financieras es el responsable de autorizar el registro de las operaciones que originen obligaciones y compromisos.

- **Conciliaciones Periódicas**

Se efectuarán de manera periódica y permanente conciliaciones entre registros auxiliares y los de control.

- **Operación del Sistema Administrativo y Financiero**

El manejo del sistema automatizado será mediante el perfil del usuario para cada empleado que lo use y será asignado por el administrador del sistema.

e. Normas Sobre Ingresos

- **Sistema Oportuno de Registro**

Se establecerá registros detallados adecuados y automáticos de todos los ingresos, contabilizándolos inmediatamente cuando se reciban.

- **Formularios Prenumerados**

Todos los ingresos estarán amparados por formularios prenumerados, papeletas de depósito, comprobantes de ingresos a caja y contendrán la información dispuesta por la LRTI y su reglamento.

- **Independencia del Manejo**

En lo posible el responsable del ingreso será un empleado independiente de la autorización firma de cheques y registros contable.

- **Operación del Sistema Administrativo y Financiero**

El manejo del sistema automatizado será mediante el perfil del usuario para cada empleado que lo use y será asignado por el administrador del sistema.

f. Normas Sobre Gastos

- **Sistema Oportuno de Registro**

Se establecerá registros detallados adecuados y automáticos de todos los gastos, contabilizándolos inmediatamente especificando los tipos de gastos y según el plan de cuentas.

- **Documentos de Respaldo**

Todo desembolso por gasto requerirá los comprobantes respectivos que deberán reunir la información establecida en la LRTI sujeto a comprobación posterior a través del SRI.

- **Propiedad, Legalidad y Veracidad**

Todo gasto está sujeto a la constatación de su propiedad, legalidad y veracidad.

- **Operación del Sistema Administrativo y Financiero**

El manejo del sistema automatizado será mediante el perfil del usuario para cada empleado que lo use y será asignado por el administrador del sistema.

g. Políticas Para los Ingresos

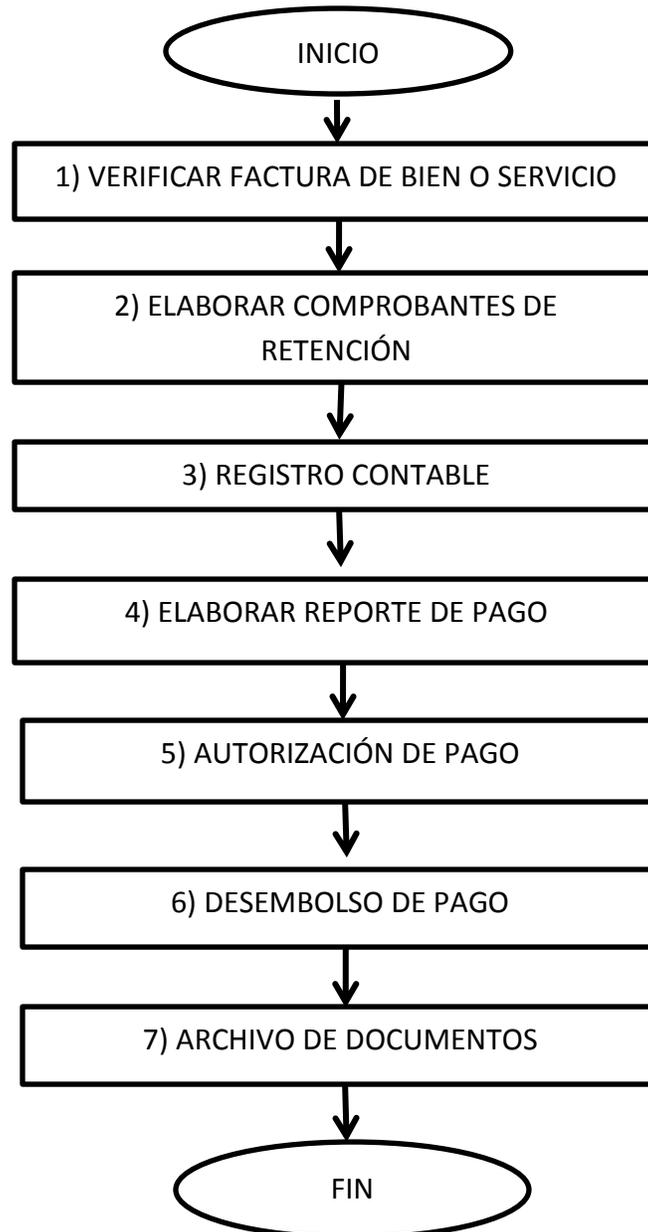
- Todos los ingresos tendrán sustento en las papeletas de depósito al banco y, los formularios comprobantes de ingreso a caja.
- Los valores recaudados se depositarán inmediatamente intactos e inmediatos máximo en las 48 horas siguientes a su recepción, en consecuencia no se podrán cambiar cheques, realizar préstamos, pagos por compras menores, aunque sean para el giro propio de la empresa.
- Los únicos fondos en efectivo serán los del fondo fijo rotativo, cuyos valores serán fijados por la empresa, de acuerdo a su movimiento.
- Los cheques girados a nombre de Ferritechos, serán depositados inmediatamente.

h. Políticas Para los Egresos

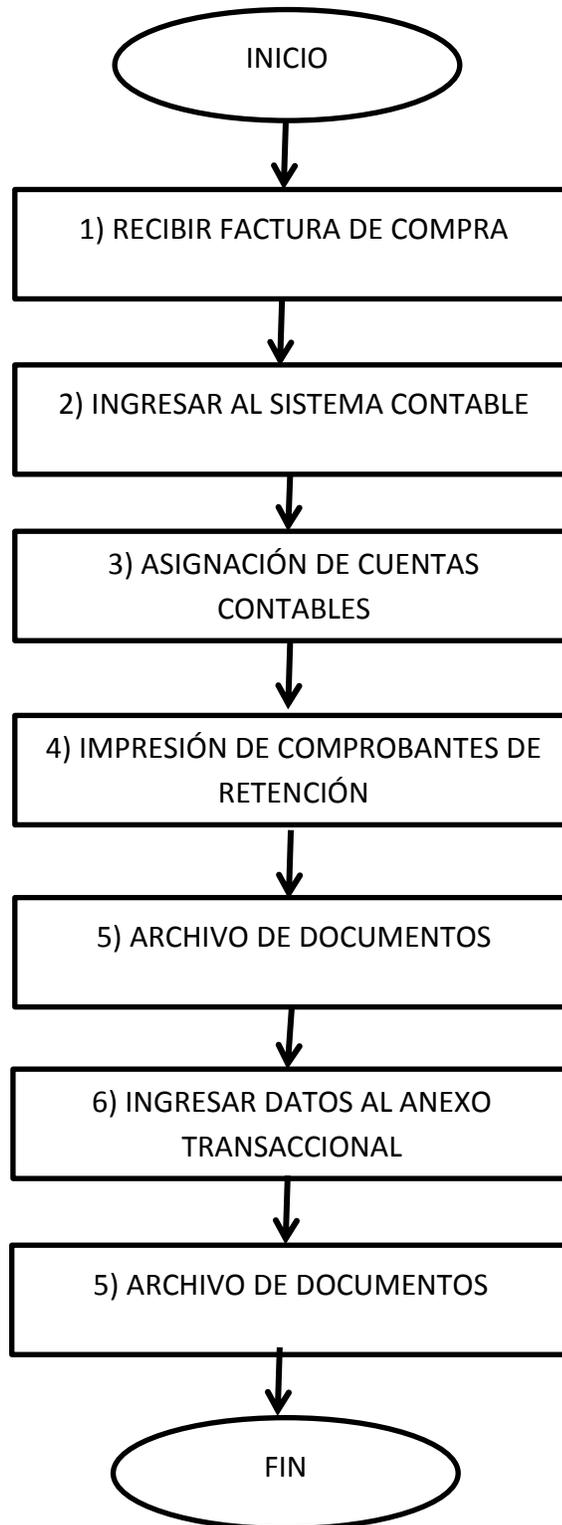
- Todo egreso de fondos por adquisición de un bien o prestación de un servicio será con cheque, para su cancelación tendrá el documento “CPA” Comprobante de Pago Autorizado.
- Todo egreso que no cumpla requisitos legales da origen a una contingencia tributaria al ser revisado por el SRI.

- Todo egreso será registrado por el Contador/a y verificado que cumpla con la documentación de respaldo.
- Todo egreso por disposición de la LRTI está sujeto a un porcentaje de Retención en la Fuente.
- En todo egreso se observará lo dispuesto en la LRTI, Reglamento de Facturación.

FLUJO GRAMA PARA REGISTRO DE EGRESOS



FLUJO GRAMA PARA ELABORACIÓN DE COMPROBANTE DE RETENCIÓN



i. Procedimientos para la Compra de Bienes o Contratación de Servicios

Para la compra de bienes o la contratación de servicios que Almacén Ferritechos necesite, se sujetará a los siguientes procedimientos:

- **Nivel de Autorización de Gerencia**

Serán todas aquellas adquisiciones que realicen por autorización directa del Gerente, dentro de la cuantía mínima fijada que está en el rango de 1.00USD en adelante.

- **Integración.**

Para la realización de compras estará integrado por:

- Gerente
- Contador
- Jefe de Adquisiciones.

- **Lista de Proveedores.**

El Jefe de Adquisiciones elaborará una lista de proveedores confiables y solventes, previamente calificados

CAPITULO IV

4. IMPACTOS

4.1. Socioeconómico

El presente trabajo tendrá un impacto socioeconómico porque al realizar los manuales para los diversos niveles que tiene la empresa, todos los integrantes podrán desempeñar con eficiencia y mayor rapidez las tareas asignadas permitiendo un buen ambiente laboral y a la vez se podrá optimizar los recursos de la empresa, incrementando el nivel de ventas y estando al pendiente de la competencia existente en el mercado.

IMPACTO SOCIOECONOMICO

Nivel de Impacto	-3	-2	-1	0	1	2	3
Indicador							
Mejor calidad de vida							X
Seguridad laboral							X
Buen ambiente laboral							X
Optimización de recursos							X
Competencia							X
Incremento de ventas							X
TOTAL							18

CUADRO No. 32

Fuente: Impactos
 Autora: Silvia Guamán

$$\begin{aligned} \Sigma &= 18/6 \\ &= 3 \end{aligned}$$

4.1.1. Mejor calidad de vida

Se ha dado un nivel de alto positivo debido los resultado obtenidos en un mejor nivel de vida de los integrantes de la empresa puesto que con sus responsabilidades asignadas a cada uno podrán efectuar de una manera muy eficiente su trabajo el mismo que permitirá dar mayores ingresos para la empresa y por ende a los salarios de los empleados.

4.1.2. Seguridad Laboral

Se ha establecido un nivel de alto positivo porque con la capacitación frecuente y de acuerdo a las necesidades de cada área que se dará al personal podrán desenvolverse con profesionalismo en las tareas a cada uno de ellos asignados.

4.1.3. Buen ambiente laboral

Se determinó un nivel de alto positivo porque con la aplicación del manual cada empleado se desempeñará en su área asignada con mayor agilidad en cooperación con el resto de integrantes dentro de un ambiente armonioso, de respeto mutuo, de confianza, en donde las relaciones interpersonales contribuyan al alcance de los objetivos.

4.1.4. Optimización de recursos

Se asignó un nivel de alto positivo a este aspecto ya que la realización de los manuales ayuda a la optimización de recursos que tiene la empresa, a más de que representa un ahorro de recursos económicos.

4.1.5. Competencia

Se asignó un nivel de alto positivo a este indicador en razón de que, al contar con manuales en los que se especifican las tareas que debe cumplir cada empleado la empresa se vuelve mucho más competitiva con relación a otras empresas similares ya que su atención es rápida y oportuna.

4.1.6 Incremento de ventas

Se estableció un nivel de alto positivo a este nivel puesto que con la competitividad de la empresa, la optimización de los recursos y un personal capacitado, se logra el incremento en las ventas diarias que se realizan dentro de la empresa mismas que van en beneficio de todos.

4.2. Comercial

Con la elaboración del presente manual permitirá tener un impacto comercial porque con las políticas ya establecidas para los diferentes niveles, permitirán que la empresa tenga siempre productos de muy buena calidad tratando de tener clientes satisfechos y esto exigirá a la empresa estar actualizados con los productos y sus respectivas características propias de las exigencias del consumidor y por ende tener una excelente aceptación en el mercado competitivo.

IMPACTO COMERCIAL

Indicador \ Nivel de Impacto	-3	-2	-1	0	1	2	3
Calidad de productos							X
Cumplimiento de obligaciones							X
Ubicación en el mercado							X
TOTAL							9

CUADRO No. 33

Fuente: Impactos

Autora: Silvia Guamán

$$\begin{aligned} \sum &= 9/3 \\ &= 3 \end{aligned}$$

4.2.1. Calidad de productos

A este indicador se estableció un nivel de alto positivo puesto que con la correcta aplicación del presente manual en donde cada uno sabe las funciones que debe cumplir, la empresa tendrá una imagen comercial muy buena, clientes que exijan sus necesidades y se sientan satisfechos con los productos de calidad que ellos adquieran, beneficiando a ambas partes.

4.2.2. Cumplimiento de obligaciones

Se estableció un nivel de alto positivo debido a que con el presente manual la empresa realizará de manera correcta su actividad comercial y esta conllevará a las diferentes responsabilidades y obligaciones que deba cumplir tanto con sus empleados, clientes, proveedores, como con las obligaciones públicas y tributarias.

4.2.3. Ubicación en el mercado

A este indicador se la ha dado un nivel de alto positivo debido a que con la ejecución del manual, a la empresa le corresponde estar actualizada en el ámbito comercial con la variedad de productos existentes y nuevos que van saliendo al mercado determinando las mejores características de los mismos capaces de captar mayo clientela y satisfaciendo sus necesidades.

4.3. Educativo

Este proyecto tendrá un impacto educativo debido a que se ha puesto en práctica todos los conocimientos adquiridos durante nuestros estudios universitarios; por lo que el presente queda a consideración de los futuros profesionales para que tengan una base en la realización de proyectos similares.

Este manual se ha elaborado en base a fuentes bibliográficas, y a un análisis de las actividades de Almacén FERRITECHOS para luego proceder a un diagnóstico que, puede servir como base para la realización de otros manuales que puedan ser requeridos para beneficio de la empresa.

IMPACTO EDUCATIVO

Nivel de Impacto	-3	-2	-1	0	1	2	3
Indicador							
Base de consulta							X
Aplicar los conocimientos							X
TOTAL							6

CUADRO No. 34

Fuente: Impactos

Autora: Silvia Guamán

$$\sum = 6/2$$

$$= 3$$

4.3.1. Base de consulta

Se asignó un nivel de alto positivo a este indicador, debido a que el trabajo que se realizó pretende colaborar con Almacén FERRITECHOS y también con otras empresas con similares actividades comerciales que presenten el mismo problema.

4.3.2. Aplicar los conocimientos

Se le ha dado un nivel de alto positivo a este nivel, debido a que por medio de este trabajo se pone en práctica la teoría y los conocimientos adquiridos. Además puede ser aprovechado por estudiantes, profesionales y público en general como fuente de información y consulta, e incluso sirve de inspiración para la realización de proyectos similares.

4.4 Impacto General

IMPACTO GENERAL

Nivel de Impacto	-3	-2	-1	0	1	2	3
Indicador							
Socioeconómico							X
Comercial							X
Educativo							X
TOTAL							9

CUADRO No. 35

Fuente: Impactos
Autora: Silvia Guamán

A nivel general se determinó que el impacto que se obtendrá al elaborarse un Manual de Procedimientos Administrativos y Financieros en Almacén FERRITECHOS, será de alto positivo, el mismo que esta investigación beneficiará en todos y cada uno de los aspectos antes citados.

CONCLUSIONES

- ❖ Luego de realizado el diagnóstico se concluyó que es urgente y necesario contar con los manuales: orgánico funcional y procedimientos financieros, con el objetivo de contar con herramientas técnicas y normativas que orienten al desarrollo de las actividades y el crecimiento organizacional e institucional.

- ❖ La falta de un manual de funciones en la empresa ha permitido que los empleados realicen diversas funciones mismas que han llevado a conflictos entre los integrantes.

- ❖ El Gerente Propietario de la empresa obtendrá informes oportunos, claros y confiables sobre las transacciones efectuadas diariamente a través de los estados financieros.

- ❖ Podemos concluir diciendo que la aplicación del presente trabajo provocará un impacto positivo esto quiere decir que contribuirá al fortalecimiento y mejoramiento de la empresa tanto en el aspecto socioeconómico, comercial y educativo.

RECOMENDACIONES

- ❖ Poner en práctica los manuales realizados, con el fin de que todas las actividades conlleven a cumplir los objetivos y metas propuestos dentro de cada una de las áreas de la empresa.

- ❖ Capacitar al personal sobre el manual de funciones lo que permitirá normar el desarrollo de las actividades de cada puesto de trabajo de manera óptima y eficiente para brindar un mejor servicio a los clientes,

- ❖ Considerar al Manual como una inversión y no como un gasto ya que servirá para tener información real, actualizada y oportuna para la toma de decisiones y para cumplir con las obligaciones contraídas con proveedores, clientes, Estado y público en general.

- ❖ Aplicar las medidas preventivas más acertadas para evitar posibles riesgos que pueden representar un desprestigio para Ferritechos, considerando que el propósito es conservar una buena imagen.

FUENTES DE INFORMACIÓN

BIBLIOGRAFICAS

ANDRIANI, Carlos – BRISCA, Rodolfo. “El nuevo sistema de gestión para las PIMES un reto para las Empresas Latinoamericanas” Grupo Ed. Norma

BRAVO Valdivieso Mercedes (2008), “Contabilidad General”, Octava Edición, Editora Nuevodía, Quito, Ecuador.

CARDONA, Jairo; (1998), “Sistemas Contables”, Mc. Graw Hill, Colombia

CATACORA, F.; (1999), “Sistemas y Procedimientos Contables”, Mc. Graw Hill Colombia

DAVALOS Y CORDOVA; (2003), “Diccionario Contable y Mas...”, Corporación Abaco Cía. Ltda., Quito

DIAS MOSTO, Jorge; “Diccionario y Manual de Contabilidad y Administración”, Elite SF. Lima

FRANKLIN F. Enrique Benjamín, (2004) “Organización de Empresas”, Mc. Graw Hill Interamericana Editores S.A., Segunda Edición, México D. F.

FRANKLIN, Benjamín y GOMEZ Ceja Guillermo, (2002) “Organización y Métodos”, Mc. Graw Hill Interamericana Editores S.A, Primera Edición, México.

HANDY, Charles (2006) “La Organización por Dentro”, Ediciones Deuston, Barcelona España.

MANTILLA B. Samuel Alberto (2011), “Estándares/Normas Internacionales de Información Financiera (IFRS/NIIF)”, Segunda Edición, ECOE Ediciones, Bogotá D.C.

RODRIGUEZ Valencia Joaquín, (2002), “Estudio de Sistemas y procedimientos Administrativos”, Tercera Edición, Thomson Learnig, Mexico.

SCOTT Besley y BRIGHAM, Eugene F., Año (2009), “Fundamentos De Administración Financiera”, Decimocuarta edición, Editorial CENGAGE LEARNING S.A. de V.C., México.

SCHERMERHORN, John R. (2010), “Administración”, Segunda Edición, Editorial Limusa S.A., Grupo Noriega Editores, México.

TORRES Hernández Zacarías, (2007) “Teoría General De La Administración”, Grupo Editorial Patria, Primera Edición.

ZAPATA, Sánchez Pedro, Año (2008), “Contabilidad General”, Sexta edición, Editorial McGRAW-HILL Interamericana Editores, S. A. de C. V., México, D. F.

WESTON, Fred – BRIGHAM, Eugene; (2000), “Fundamentos de Administración Financiera”, Mc. Graw Hill, México D F.

LINCONGRAFICAS

www.monografias.com

www.eapam.gov.ec

www.navactiva.com

www.promonegocios.net

www.umbrella.iespana.es

www.slidehare.net

www.sqlconsultores.com.

www.gestiopolis.com.

www.wikilearning.com.

ANEXOS

ANEXO A

ENCUESTA APLICADA A EMPLEADOS

OBJETIVO

La presente encuesta tiene por objetivo recoger información para elaborar un “Manual de Procedimientos Administrativos Financieros para Almacén FERRITECHOS en la Ciudad de Ibarra”

La información que usted proporcione servirá para desarrollar mi trabajo de grado.

INSTRUCCIONES

1º. Lea detenidamente cada pregunta antes de contestar.

2º. Marque con una “X” en el paréntesis según corresponda.

3º. La encuesta es absolutamente confidencial, para garantizar la veracidad de la información.

CUESTIONARIO

1. ¿Cuántos años trabaja en Almacén FERRITECHOS?

1 a 5 años()

6 a 10 años()

11 a 15 años()

2. ¿Para ingresar a ésta empresa, qué trámite realizó?

a) Solicitud de empleo ()

b) Por referencia personal ()

c) Por amistad con el Gerente ()

3. ¿Ha recibido algún tipo de capacitación?

SI ()

NO ()

4. ¿Con qué frecuencia recibe dicha capacitación?

a) Mensual ()

b) Trimestral ()

c) Semestral ()

d) Anual ()

e) Otros ()

5. ¿La capacitación recibida, sobre qué temas ha sido?

a) Atención al Cliente ()

b) Ventas ()

c) Contabilidad ()

d) Otros ()

6. ¿Cada qué tiempo recibe su remuneración?
- a) Semanal ()
 - b) Quincenal ()
 - c) Mensual ()
7. ¿Para realizar su trabajo, cuenta con todas las herramientas necesarias?
- SI () PARCIAL () NO ()
8. ¿Cómo califica la comunicación con sus superiores?
- Muy buena () Regular () Mala ()
9. ¿Cree usted que tiene la información oportuna y necesaria para hacer su trabajo con eficiencia?
- Completa () Regular () Insuficiente()
10. ¿Las opiniones y sugerencia que usted da, la Gerencia toma en cuenta para la toma de decisiones?
- SI () NO () A VECES ()
11. ¿Qué edad tiene?
- a) 20 a 30 años ()
 - b) 31 a 40 años ()
 - c) 41 a 50 años ()
12. ¿Qué nivel de instrucción posee?
- a) Primaria ()
 - b) Secundaria ()
 - c) Superior ()
 - d) Otros ()
13. ¿Cuántos años de experiencia tiene, en el desenvolvimiento de su trabajo?
- a) 0 a 3 años ()
 - b) 4 a 7 años ()
 - c) 8 a 11 años ()
 - d) 12 a 15 años ()

ANEXO B

ENCUESTA APLICADA A CLIENTES

OBJETIVO

La presente encuesta tiene por objetivo recoger información para elaborar un “Manual de Procedimientos Administrativos Financieros para Almacén FERRITECHOS en la Ciudad de Ibarra”

La información que usted proporcione servirá para desarrollar mi trabajo de grado.

INSTRUCCIONES

1º. Lea detenidamente cada pregunta antes de contestar.

2º. Marque con una “X” en el paréntesis según corresponda.

3º. La encuesta es absolutamente confidencial, para garantizar la veracidad de la información.

CUESTIONARIO

1. ¿Con qué frecuencia realiza compras en Almacén FERRITECHOS?

- a) Mensual ()
- b) Trimestral ()
- c) Semestral ()
- d) Anual ()
- e) Otros ()

2. ¿Para el pago de sus compras, usted lo prefiere hacer con?

- a) Efectivo ()
- b) Cheque ()
- c) Tarjeta de Crédito ()

3. ¿En caso de requerir un crédito, el trámite es?

- Fácil () Difícil ()

4. ¿Está satisfecho con la compra que acaba de realizar?

- Satisfecho () Medianamente Satisfecho () Insatisfecho ()

5. ¿La presentación y exhibición de productos en Almacén FERRITECHOS es?

- Muy buena () Buena () Regular () Mala ()

6. ¿Cómo califica usted la atención recibida por parte del personal de Almacén FERRITECHOS?
 Muy buena () Buena () Regular () Mala ()
7. ¿Considera usted que deben existir cambios para mejorar la atención? En qué aspectos considera. SI () NO ()
 Agilidad ()
 Relaciones Humanas ()
 Asesoramiento Técnico ()
 Organización ()
 Otros ()
8. ¿Los productos que le ofrece Almacén FERRITECHOS satisfacen su necesidad?
 Totalmente () Parcialmente () Nada ()
9. ¿La garantía de los productos que Almacén FERRITECHOS comercializa, son de su entera confiabilidad?
 SI () Parcial () NO ()
10. Usted realiza compras en Almacén FERRITECHOS por:
 a) Calidad ()
 b) Variedad ()
 c) Atención ()
 d) Precio ()
 e) Publicidad ()
 f) Otros ()
11. ¿Recomendaría usted a sus amigos a realizar compras en almacén FERRITECHOS?
 SI () NO ()
12. ¿Por la cantidad de productos que oferta Almacén FERRITECHOS, cree que es necesario abrir una nueva sucursal en otra ciudad de la provincia o del país?
 Atuntaqui () Otavalo () Cayambe () Otros ()
 Dónde

NOMBRE:

CIUDAD:

TELÉFONO:

FECHA:

HORA:

ANEXO C

CUESTIONARIO PARA LA ENTREVISTA AL GERENTE

1. ¿Dispone la Empresa dispone de algún organigrama?
2. ¿La Empresa posee algún tipo de Manuales en los cuales se identifiquen claramente las tareas a realizar cada empleado en sus diferentes áreas?
3. ¿Cuántos empleados tiene la empresa?
4. ¿Para la toma de decisiones escucha las sugerencias de sus empleados?
5. ¿Con qué frecuencia capacita a su personal?

ANEXO D

CUESTIONARIO PARA ENTREVISTA AL CONTADOR

1. ¿La empresa tiene algún sistema contable?
2. ¿El sistema informático que actualmente utiliza, le brindan información confiable y segura?
3. ¿El plan de cuentas está acorde a las necesidades de la empresa?
4. ¿Ha recibido usted capacitación para desempeñar sus funciones y en qué campo?
5. ¿La información financiera se procesa de acuerdo a las normas, leyes y disposiciones aplicables?
6. ¿Se elaboran todos los estados financieros?
7. ¿Cuál es su sistema de documentación?